

职业教育综合素养系列教材

# 初涉职场的 100 个怎么办

(第2版)

高兰静 主 编

檀志云 副主编



电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

## 内 容 简 介

本教材以典型案例的方式,反映了职业院校学生在实习、就业过程中的迷惑和困扰,通过深入、细致的剖析,综合德育、美育、心理学、管理学等多学科的知识,给同学以针对性的建议和解决方法,可操作性、趣味性强。

在结构上以实习就业过程中可能遇到问题的先后顺序为主线,新修订内容为 11 个模块、96 个案例。每个模块中包含数量不等的典型案例,架构清晰、一目了然。

在选材上选取与学生工作、生活实际密切相关的案例,生动形象、便于学生理解,并力求反映最新的社会发展动向和领域的最新观点。每个案例既可单独使用,也可与该模块中的其他案例联合使用,单独使用方便灵活,联合使用覆盖面广。

内容呈现方式上统一性与多样性结合。教材中每一案例有统一的模式,如引起学生兴趣及探究欲望的“采访手记”部分,介绍实习生求职就业经历的“场景再现”部分,帮助学生解决问题的“释疑解惑”部分,对内容进行理论支撑的“知识链接”,引发大家思考的“拓展延伸”部分。这种设计便于提高学生的兴趣,帮助学生理解和掌握。

本教材既可作为初涉职场的职业院校学生求职就业的宝典,也可作为职业指导类课程的配套辅助教材,还可作为职业院校广大师生普及就业知识的趣味读本。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

初涉职场的 100 个怎么办 / 高兰静主编. —2 版. —北京:电子工业出版社, 2015.8

ISBN 978-7-121-24226-7

初... 高... 职业选择—中等专业学校—教材 G717.38

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 202749 号

策划编辑:施玉新 syx@phei.com.cn

责任编辑:郝黎明

印 刷:

装 订:

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本:787×1 092 1/16 印张:13.5 字数:345.6 千字

版 次:2009 年 3 月第 1 版

2015 年 8 月第 2 版

印 次:2015 年 8 月第 1 次印刷

定 价:29.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn,盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010) 88258888。

# 本书编委会

主 编：

高兰静

副 主 编：

檀志云

编 委：（按姓氏拼音排名）

窦学梅 杜 悦 高云芹 金红霞 李 雷 刘锐光

李晓杰 施 锋 孙丽杰 王 芳 王 莹 王 清

张辉云 张 瑾 张晓媛 张 蕾 张春玲

# 初涉职场的 100 个怎么办（第 2 版）



职业指导类的读本在图书市场上不少见，但是针对职业院校学生这一特殊就业群体的并不多，在就业市场的新生劳动力中，职业院校学生群体由于年龄小、社会阅历浅，处于“心理断乳期”的他们面临社会、自身的双重压力与挑战。

即将离开学校的同学，面对社会这所大学堂的考验，对于即将开始的职业生涯，常常感到迷惘和困惑：我们如何求职面试？怎样才能找到一份好的工作？我们要怎样做才能在激烈的社会竞争中站稳脚跟？

值此第三次全国职业教育工作会议落幕之际，为了更好的贯彻落实中共中央国务院全面推进素质教育的精神，满足社会对中等职业学校人才的需求，加强中职学生的职业素养培养，提高中职学生就业质量。我们组织修订了《初涉职场的 100 个怎么办》，在修订过程中广泛征求专家、一线教师和学生及其他使用者的意见，力求在前一版的基础上更好地提高图书质量，做到内容全面、重点突出、表述简练、贴近学生实际需要，充分发挥本教材在职业指导工作中的作用。

本书由高兰静担任主编，檀志云担任副主编，纪双顶审稿。在编写过程中得到北京市财会学校、北京实验职业学校、北京外事学校、北京实美职业学校、北京铁路电气化学校领导及部分教师的大力支持；电子工业出版社首席策划编辑施玉新老师的积极推动，使得本教材的修订工作得以顺利进行，在此一并表示感谢。

由于作者编写水平有限，书中难免会有各种缺点和错误，真诚地希望专家、同行及广大读者批评指正。

编 者



# 初涉职场的 100 个怎么办 (第 2 版)

## 目 录

模块一 职前准备 .....	1
1.1 什么工作才是好工作 .....	2
1.2 求职面试时应该怎么办 .....	3
1.3 毕业后, 个人的档案关系你了解么 .....	5
1.4 如何做到“人职匹配” .....	7
1.5 实习之初, 准备不足怎么办 .....	8
1.6 辞职之后该怎么办 .....	10
模块二 法律法规 .....	17
2.1 派遣工和正式工的区别 .....	18
2.2 我们该签什么协议 .....	21
2.3 实习期间是否应该有实习补贴 .....	23
2.4 实习单位“招”而不“聘”为什么 .....	25
2.5 未毕业能否签合同上保险 .....	28
2.6 在签订和履行合同中经常出现的问题 .....	30
2.7 他们为什么拿不到“工资” .....	34
模块三 自主择业 .....	37
3.1 怎样“考察”用人单位 .....	38
3.2 如何找准自己的职业定位 .....	40
3.3 职场新人为何不能频繁跳槽 .....	42
3.4 我如何“捍卫”来之不易的成果 .....	44
3.5 为何我暂时不想离开 .....	46
3.6 为何要像绅士一样离开 .....	49
3.7 矛盾的我应该怎么办 .....	51
3.8 她为何选择继续坚持 .....	53

# 初涉职场的 100 个怎么办（第 2 版）

3.9 如何找到可以信赖的师傅 .....	55
3.10 是否自己当老板 .....	58
模块四 安全意识 .....	61
4.1 女性该如何处理职场“尴尬” .....	62
4.2 师傅的话都能听吗 .....	64
4.3 他因何猝然离世 .....	66
4.4 她为何欺骗老师 .....	68
4.5 在工作中遇到小偷怎么办 .....	70
4.6 当工作中遭遇诈骗怎么办 .....	72
4.7 如何避免“惨剧”重现 .....	74
模块五 职场心理 .....	77
5.1 当别人总和我过不去怎么办 .....	78
5.2 到了不是自己想去的实习单位怎么办 .....	80
5.3 我不能专心做事，怎么办 .....	82
5.4 自己不受“重用”怎么办 .....	85
5.5 工作中总想跳槽怎么办 .....	87
5.6 面试总是不成功怎么办 .....	89
5.7 不敢再上班怎么办 .....	91
5.8 实习失败我迷茫了，怎么办 .....	93
5.9 我没有得到高工资怎么办 .....	94
模块六 沟通能力 .....	97
6.1 如何取舍“鱼”与“熊掌” .....	98
6.2 开会时应该怎么发言 .....	99
6.3 适应不了新的环境怎么办 .....	101
6.4 能“把梳子卖给和尚”就一定好销售员吗 .....	103
6.5 不想拍领导的“马屁”怎么办 .....	105
6.6 如何向老板提建议 .....	107
6.7 左右为难，我该怎么办 .....	109
6.8 如何跟同事说“不” .....	110

# 初涉职场的 100 个怎么办 (第 2 版)

6.9 如何面对同事的批评 .....	112
6.10 职场里怎样说话才能得体 .....	113
6.11 怎样向上司提出加薪要求 .....	115
模块七 人际关系 .....	117
7.1 如何与异性同事交往 .....	118
7.2 我和搭档之间的矛盾如何化解 .....	120
7.3 如何面对“不公平宣判” .....	122
7.4 “他们都不听我的”怎么办 .....	124
7.5 遇到“这样”的人该怎么办 .....	126
7.6 被冷落该怎么办 .....	128
7.7 面对诱惑该怎么办 .....	130
7.8 职场中如何说拒绝 .....	131
7.9 应该怎么挽回我们的关系 .....	132
7.10 我到底哪里做错了 .....	134
7.11 怎样做老实人 .....	136
模块八 团队合作 .....	139
8.1 “代人受过”怎么办 .....	140
8.2 怎样“飞得更高” .....	141
8.3 遭遇“领域感”强的同事怎么办 .....	143
8.4 都想成为“焦点”怎么办 .....	144
8.5 怎样变得更自信 .....	146
模块九 服务意识 .....	148
9.1 如何解决突如其来的“流血事件” .....	149
9.2 面对无理家长的无理要求怎么办 .....	151
9.3 如何面对每天的“洗礼” .....	153
9.4 如何利用一句话由被动变主动 .....	155
9.5 服务“周到”，何错之有 .....	157
9.6 什么是个性化服务 .....	158
9.7 顾客要求退货怎么办 .....	160

# 初涉职场的 100 个怎么办 (第 2 版)

9.8 “顾客永远是对的”吗 .....	162
9.9 究竟是一晚还是两晚 .....	163
9.10 一定要坚持原则吗 .....	165
模块十 规则意识 .....	167
10.1 如何对待公司纪律 .....	168
10.2 无事可干的时候怎么办 .....	170
10.3 如何才能不被开除 .....	173
10.4 如何为公司承担起责任 .....	176
10.5 做错事应该怎么办 .....	178
10.6 如何创造“超出岗位价值”的业绩 .....	181
10.7 没遵守诚信怎么办 .....	184
10.8 乘客不配合我们的工作怎么办 .....	186
10.9 面对巨大工作压力时怎么办 .....	188
10.10 工作与学习压力令你窒息时怎么办 .....	190
10.11 如何才能超越领导的期望 .....	192
模块十一 责任意识 .....	195
11.1 如何应对“可怕”的工作 .....	196
11.2 离完美有多远 .....	198
11.3 如何做“老大” .....	200
11.4 如何应对“医生警察”的工作 .....	202
11.5 如何应对“跑单”的客人 .....	204
11.6 “传菜失误”怎么办 .....	206

# 模块一

---

## 职前准备





## 1.1 什么工作才是好工作

### 采访对象

小刘 会计专业 某供暖公司收费员

### 采访手记

小刘是个体型肥胖、外貌极为普通的男孩子,在校期间各项成绩都不突出,而且是个“话痨”,非常爱搭讪,喜欢跟别人聊天。小刘在实习前夕,看到自己的同学们因为形象好、技能优秀,纷纷被银行、保险公司等单位录取,找到了心仪的“好工作”,一度感到自卑,觉得自己一无是处,人长得丑,技能又不是很过关,没有愿意接收他的单位,也没有适合他工作的岗位。经过负责实习推荐的老师们的详细了解和心理辅导,把小刘推荐到了一家热力供暖公司,担任收费员。他自己并不是很满意,认为这个工作听着不好听,也不够“高端、大气、上档次”。



### 场景再现

由于工作岗位的特殊性,小刘平常接触的大都是年纪偏大的居民。实习一段时间后,这家单位传来好消息,辖区内的大爷奶奶、叔叔阿姨们大力表扬小刘,说他工作非常耐心细致,工作态度热情,主动与客户沟通,还不厌其烦地为他们解释相关问题等。单位非常感谢学校给他们输送了这么优秀的人才。而小刘自己由于得到客户和单位等多方认可,曾经的自卑感消失不见,信心倍增,干劲十足,找到了“好”工作。

### 释疑解惑

大家可能已经发现,小刘“话痨”的毛病,到了工作岗位上竟然成了他的“杀手锏”:他的客户群体年龄都比较大,反应较慢,对于供暖费这类跟钱有关的问题也会非常谨慎,想咨询的问题特别多,而且年纪大的客户人老了又爱唠叨,一般的年轻人都不愿意跟他们多沟通。而小刘的这个特点,正好为他的工作提供了很大的帮助,使他拥有了别的同事所没有的优势,他曾经不太满意的工作成了如今的好工作。

这个实例充分说明了一个问题:工作没有好坏之分,只有适合与否。所以劝诫诸位同学:不要对别人的工作岗位眼红,切忌“眼高手低”,要调整心态,在对自我的个性心理特征有充分的了解和掌握的前提下,找到真正适合自己,并能“大展拳脚”、发挥自我优势的岗位。

### 知识链接

#### 知识点一:

性格是指表现在人对现实的态度和相应的行为方式中的比较稳定的、具有核心意义的个性心理特征,是一种与社会相关最密切的人格特征。性格表现了人们对现实和周围世界的态度,并表现在他的行为举止中。性格主要体现在对自己、对别人、对事物的态度和所采取的言行上。

#### 知识点二:

个性心理特征就是个体在社会活动中表现出来的比较稳定的成分,包括能力、气质和性格。



## 拓展延伸

1. 你认为一个人职业选择的最终决定因素是什么？
2. 综合以上内容，根据自己的个性特征，说说你认为自己最适合干什么？



## 1.2 求职面试时应该怎么办

### 采访对象

小楠 金融事务专业 某银行大堂引导员

### 采访手记

处在青春期的少男少女们都在以不同的方式追求着时尚，从发型、着装、化妆等各方面彰显着个性。但是这个年龄段的学生们心智还未成熟，不能真正理解什么才是美，认为只要是标新立异、只要是跟别人不同就是美。于是就出现：发型怪异、着装不整齐、女生偏好浓妆等。还有的学生，为了表现自己的个性，在待人接物方面故意扮酷、面无表情、不爱与人交谈，这些表现恰恰是求职面试的大忌。而且，我们职校的学生在从学校步入社会之前都会有困惑和畏惧，那么面对求职面试这一关键过程时，应该怎么办？

### 场景再现

学生小楠非常重视这次银行招聘大堂引导员的面试机会，在面试前夕找到老师，询问面试的注意事项，我们发现她长长的头发梳成中分披散着，几乎挡住了半张脸，脸上画着浓浓的“烟熏妆”，校服也穿得松松垮垮，完全没有蓬勃向上的青春朝气和年轻人该有的干练。她在跟老师交谈的过程中，目光旁落，提问或是回答问题也是嗫嚅嚅嚅，如果这样去面试，是完全没有机会被录用的。那么，面对你心仪的用人单位，应该如何应对求职面试呢？

### 释疑解惑

求职面试是我们步入职场前最重要的一个坎儿，如果顺利迈过，则会有一系列的收获：增强的自信心、匹配的岗位、初步良好的人际关系等。如果磕磕绊绊，你将遇到重重阻碍：因低落的情绪而导致的自我怀疑、不理想的工作岗位、紧张的人际关系等。那么，我们如何能做到游刃有余地面对求职面试呢？

求职面试的过程就是自我展示的过程，虽然只有短短的几分钟，却要求求职者在最短的时间里最全面地展现自己的优点。

### 一、职校生求职面试的礼仪

#### 第一，着装化妆礼仪。

面试时，不可小视着装的影响。我们职校学生穿着工装就可以，工装内着白衬衫的领和袖要力求简洁，不要穿太华丽、太时尚的衣服，毕竟面试不是时装大会。面部妆容要淡雅，切忌浓妆艳抹，头发要梳整齐，皮鞋要擦亮。这样可以使你显得不拖泥带水、大方、干练，对方会认为这些会与工作表现有关。

#### 第二，肢体语言礼仪。

无声的仪态语言能洋溢一个人的教养，显现一个人的风度。求职者进入房间前，应在



## 初涉职场的 100 个怎么办 (第 2 版)

外轻轻敲门,得到对方许可后才可进入。进入房间后要主动与主考官打招呼,礼貌地问候,面带微笑及有力地握手都是自信的表现。

其实面试的目的是要看本人是否与简历相符。直视面试官(对抗阶段)、声音洪亮、清晰,这些都是自信的表现,会让对方认为你可以被委以重任。面试的时候,不用心虚、紧张,有的学生在面试的时候脸色潮红,额头、手心冒汗,手哆嗦,说话结巴,发现原来背得烂熟的简历已经一个字都想不起来了,大脑一片空白,其实这都是完全没有必要的,你要告诉自己,你和他(她)是完全平等的。

第三,面试禁忌。

在面试过程中,我们不要有过多的肢体动作,尽量不要出现晃腿、玩笔、摸头、伸舌头等小动作,避免给主考官一种不成熟、不庄重的感觉。

简历不需要生动,实事求是就好。

## 二、职校生求职面试的技巧

第一,摆正求职心态。

职校生由于年龄偏小,社会经验不足,面试时容易走向两个极端:一是自卑感很强,连话都不敢说;另一种情况则是很自信,压根不把招聘人员放在眼里,觉得对方还不如自己。这两种表现都要不得,最好的表现应是,平视对方,彬彬有礼,不卑不亢。

第一,善于展示自己。

职校生在求职过程中,专业技能是很重要的一个方面,另一点是工作能力。工作能力通常表现为表达沟通能力和组织协调能力。自信地交谈,善于表达自己、展示自己才是制胜的关键。所以在平时,性格内向的同学们要加强沟通与表达技巧方面的训练。

作为一名职业学校的求职者,一定要注意对细节的把握。有很多人就是因为忽略了求职过程中的细节问题而与自己心仪的单位失之交臂。“细节决定成败”,细节体现着一个人的涵养和素质,在实力相当的情况下,细节往往成了用人单位最后录用人才的依据。

### 知识链接

知识点一:礼仪的知识。

礼仪是在人际交往中,以一定的约定俗成的方式来表现的律己敬人的道德的规范,涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。从个人修养的角度来看,礼仪可以说是一个人在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看,礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法,是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。从传播的角度来看,礼仪可以说是在人际交往中进行沟通的技巧。可以大致分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等五大分支。

知识点二:注重细节。

细节是不起眼的小环节、小事。

### 拓展延伸

1. 你认为求职成功的决定性因素是什么?
2. 你在求职面试过程中,需要注意什么?





## 1.3 毕业后，个人的档案关系你了解么

### 采访对象

小蕾 文秘专业 某律师事务所行政文员

### 采访手记

很多毕业生实习期结束步入社会后，忙于接受来自于社会、工作单位、人际关系等方面的各种新鲜事物，往往把至关重要的个人档案抛诸脑后，没有按照要求办理领取、转移、交接等手续。学校经常接到离校多年的学生询问个人档案去向的电话。

其实，人事档案非常有用，毕业生的人事档案记录着学生的个人经历，包括各个时期的学籍卡、成绩单、奖惩证明、党团资料、工作经历等，并且都是原件，真实记载了一个人的经历。材料一旦丢失，很难再补回来。

由此可见，如果不重视，很可能给自己今后的工作和生活带来无止境的麻烦。例如，学历认定、个人保险、工龄认定、职称评审、转正定级、出国（出境）政审、开具婚姻生育证明等，与我们切身利益相关的事情，里面都有人事档案的“影子”。

### 场景再现

小蕾毕业离校两年了，突然打电话到学校要档案，因为她找到了一份律师事务所行政文员的工作，单位需要个人档案以便进行个人保险、工龄、转正级别等资格的认定，可她实习期结束参加工作后就没有按通知来校领取档案，也没有进行相关的交接手续，现在档案还处于“下落不明”阶段，既影响了她的新单位入职，又为她日后的发展带来不可弥补的损失。

### 释疑解惑

#### 一、死档对于今后的工作生活会带来哪些影响

据统计，职校毕业生最容易出现三种“死档”档案问题：一是毕业时未办理任何手续，自己的档案放在哪儿都不清楚；二是虽然存放到了相关机构，但从此置之不理，等到用时才回头查找；三是留在自己手上。

据人才服务中心工作人员介绍，在中国，即使在人力资源实现市场化配置后，人事档案依然有着不可替代的作用。档案看似一时用不到，但“弃档”“死档”会使相关的个人权益无法得到保障。

**首先，影响个人利益。**有完整的人事档案，就可以享受到相关的人事、劳动、社会保障服务，如办理各项保险等。

**其次，影响毕业生转正定级和工龄计算。**很多毕业生找到工作后，没有及时办理入职手续，工作几年后身份仍然是学生，从而影响了自己的转正定级，也影响到工龄的计算。

**再次，耽误职称评定和工作调转。**有的毕业生毕业后，档案既没有提交单位，也没有存在相关的人才服务中心，职称评定就会因手续不全而受到影响；有人虽在毕业后把档案存到了人才服务机构，但没有及时办理就业手续，等到几年后调动工作时，才发现需要办理参加工作后的所有手续，并要在转正定级后才能正式调动。





## 二、职校学生应如何对待自己的人事档案

**第一，不要让档案成为“死档”。**毕业生毕业后，要把自己的人事档案从学校转存到户口所在地街道的职介中心，并根据要求缴纳存档费用。如果工作单位要求调档，就拿着单位所开的商调函到职介中心提档，并交回工作单位；如果工作单位不给保存档案，就按照职介中心的规定，并根据自身情况缴纳相关保险金。一定要知道自己的档案保管在什么地方，必须保存好档案保管的相关证明，及时缴纳费用，不要让自己的档案成为“死档”。

**第二，对于保存档案的单位，务必做到劳动关系解除时，及时转移档案。**根据国家有关档案转移的规定，在解除劳动关系后，单位必须在一个月内将该员工的档案转移到所在的街道、新的工作单位。因此当结束了前一个工作时，应当关心自己的档案是否及时转移到位，防止在调换工作时造成档案的丢失。

**第三，如发现档案材料与事实不符，可要求单位认定并修改。**

目前，由于种种原因，不少人对人事档案并没有足够的重视，“弃档”现象日趋严重，特别是一些职校的毕业生，对人事档案的关注度更低。有的毕业生干脆自己保存，个别毕业生对其“置之不理”，由此引发了种种后续遗留问题：

**第一，应届生档案“下落不明”。**

有些毕业生认为，与单位签订了劳动合同之后，人事档案就会自动转到单位。毕业生小王就是这样认为的，他毕业后在北京某单位工作，毕业时没有在意人事档案的去向，工作一年后，单位要重新核定工龄，他才发现，档案“下落不明”。

**第二，不进事业单位，档案有用么？**

“如果我不做策划了就去做生意，以后也没打算进事业单位，要档案有什么用？转来转去多麻烦。”职业院校毕业后在一家公司做企业策划的王静告诉记者，她不进事业单位，档案对她来说可有可无，甚至觉得档案是个很麻烦的东西，几乎是个累赘。

像王静这样对个人档案的保管持无所谓态度的毕业生还有很多。有的人虽然知道个人档案重要，但由于忙着找工作，也忽视了对档案的管理，等到有一天碰到要进事业单位、升学、出国、结婚、生育等事情，才发现档案已不知去向。

**第三，人才流动频繁，企业不要求调档，导致毕业生管理个人档案意识淡薄。**

现在有不少企业单位不要求调档，导致一些毕业生不重视档案的留存与管理。张先生在一家私人企业的人事部工作，他表示，主要原因是一些单位没有档案管理权，人才流动又很频繁，考虑到调档后要增加管理成本，企业就不愿管理员工档案了。如果个人档案对就业和薪酬等没有什么不利影响，求职者也就不关心调档案了。随着就业方式的多元化和人事制度的改革，一些毕业生不用档案也能找到不错的工作，也能上保险，这也在客观上促使了职校毕业生档案意识的淡薄。

**第四，没有工作，档案怎么存？**

如果毕业生毕业了还没有找到心仪的工作，也不用着急，可以拿着学校交给你的档案，尽快到你户口所在地的街道职介中心，办理档案留存手续，并按照规定以个人名义缴纳相关保险，并留存好存档及缴费证明。

**第五，人事档案能自己拿着么？**

不能。《北京市流动人员人事档案管理暂行办法》规定：北京市流动人员人事档案管理



机构为市、区（县）党委组织部门和政府人力资源和社会保障行政部门所属的人才服务机构。其他任何单位未经授权均不得擅自管理流动人员的人事档案，并严禁个人保管他人档案或本人档案。

学校将毕业生的人事档案交给本人转递的，毕业生要尽快及时交给单位；未就业的北京生源毕业生应及时将档案交给户籍所在区县人才服务中心，避免滞留在本人手中。

保险起见，毕业生到工作单位后，应尽快向人事部门查询自己的人事档案是否已及时转达。



### 知识链接

知识点：死档的含义。

死档即因人事调动等原因而调走档案后，又由于种种客观与主观原因致使档案未能投递到指定场所，而产生滞留的现象叫做死档案。

### 拓展延伸

1. 你认为个人人事档案存档重要么？
2. 毕业后，你个人的人事档案准备如何处理？

## 1.4 如何做到“人职匹配”

### 采访对象

顶岗实习面试前的某班学生

### 采访手记

经常有学生搞不清楚自己适合做什么样的工作，来问老师怎么才能做到“人职匹配”，自己适合干什么。看到别的同学进入某银行、某医院等国企、事业单位就羡慕不已，觉得他们找到的工作特别好，听着就上档次、有前途，殊不知，如果自己同样到以上提及的“好单位”，也许过不了实习期就会被退回。

### 场景再现

求职面试前夕的课堂上，同学们都在讨论应该选择什么样的用人单位去面试。班长说：“我就想去银行，我妈说银行稳定，挣得钱又多。”旁边的女学生干部说：“我想去医院，医院是事业单位，而且家里人看病也方便，找婆家也容易。”类似这样的对话此起彼伏，教室热闹非凡，只有少数几个学生听得认真，却没有发表评论。老师叫起其中一个学生，问他不发表看法的原因，他低头想了很久，说道：“我觉得我形象不够高大英俊，专业技能将就过关，又不太会说话，未必能胜任那些好单位的要求，我就想找一个适合我自己的工作，踏踏实实一直干下去，早晚会有前途的。”果不其然，在之后的面试中，那些跃跃欲试，非要去好单位实习的学生有很大一部分被淘汰了，之后经过几个月的实习，又被淘汰了一些。而那个只想找适合自己工作的学生，参加了一家保险公司内勤岗位的面试，成功被选中，在之后的实习过程中，由于踏实肯干，经常受到领导的表扬，而且因为业绩突出，得到的奖金数额客观。领导还承诺他，实习期结束后就转正，然后升职做组长，前途一片光明。



### 释疑解惑

以上事例体现出：同样是一条起跑线，为什么有的“好”学生反而被淘汰，而在校表现一般的学生反而进步神速呢？这就是“人职匹配”与否的结果。

人的人格类型、兴趣与职业密切相关，每个人都有自己独特的能力模式和人格特征，每一种人格特征的人都可以找到适合自己的职业，当个人的人格特征与职业相符时，可以调动员工的工作热情和激发其潜力，并能提高员工的工作满意度。

如果匹配得好，则个人的特征与职业环境协调一致，工作效率和职业成功的可能性就会大为提高。反之，则工作效率和职业成功的可能性就很低。因此，对于组织和个体来说，进行恰当的人职匹配具有非常重要的意义。而进行人职匹配的前提之一是必须对人的个体的特性有充分的了解和掌握。

霍兰德人职匹配理论认为：个别差异现象普遍地存在于个人心理与行为中，每个人都具有自己独特的能力模式和人格特质，而不同职业对个体有不同的要求，人们在寻找工作或进行职业选择时，应根据一个人的个性特征选择与之相适应的职业种类，以达到人与职业之间的匹配。

所以，我们职校的学生在选择工作的时候，一定要在充分了解自己的个性、兴趣等人格特征的前提下，寻找与之契合的工作岗位，这样才能如鱼得水，才能为今后的职业生涯奠定坚实的基础。

### 知识链接

**知识点一：**人职匹配是指个人的能力、个性、兴趣、需要等与职业对人的要求之间的一致性。

**知识点二：**人职匹配理论即关于人的个性特征与职业性质一致的理论。其基本思想是，个体差异是普遍存在的，每一个个体都有自己的个性特征，而每一种职业由于其工作性质、环境、条件、方式的不同，对工作者的能力、知识、技能、性格、气质、心理素质等有不同的要求。进行职业决策（如选拔、安置、职业指导）时，就要根据一个人的个性特征来选择与之相对应的职业种类，即进行人职匹配。

### 拓展延伸

1. 你认为“人职匹配”的重要性在哪儿？
2. 你如何利用“人职匹配”理论，为自己找到“最佳位置”？

## 1.5 实习之初，准备不足怎么办





## 采访对象

小丽 银行大堂引导员

## 采访手记

金融专业的学生都会期盼：毕业后，自己穿着职业正装，坐在银行柜台前，微笑着迎来送往，忙碌地办理着各种业务，客户们带着满意的微笑离开银行。这样井然有序的工作场面，在脑海中形成了定势，实习生会认为实习比上课轻松、容易得多，在得到银行领导的认可后，就会成为银行的正式员工，就梦想成真了。但是参加过实习的学生，都有与以前截然不同的感悟，他们会更珍惜实习机会和经历，从各方面锻炼能力，为将来的任何考验做好准备。

## 场景再现

银行工作在我心中是很神秘的，当我被通知进入中国银行实习时，我的心情既兴奋，又忐忑不安。第一天，我很早就到了银行。我的师傅安排我做前台服务的工作，即大厅填票台服务，我的任务是为客户指导存、取款单和信用卡、借记卡开户的填写。师傅给我讲述了单位的要求和一些注意事项，再三叮嘱我要认真细心。我一一记录下工作内容。

工作时间正式开始了，我主动询问一位顾客的需求，顾客说：“我想存款。”我引领她填写了存款单，并到柜台前办理业务，顾客很满意地冲我笑了笑。顾客的满意就是对我工作的最大肯定，增加了我工作上的信心。

下午一位顾客来取款，他填完取款单后，我发现他忘了签字，我提醒他时，他很生气说：“为什么不早点告诉我呢？”“你耽误了我的时间知不知道？”我被人呵斥，心里觉得很委屈，我想起师傅说，绝不能把个人情绪带入工作中，我代表的是银行的形象，我立即调整好自己的情绪，依旧微笑又耐心地解释，最后顾客生气地去柜台办理业务了。我反省自己，由于疏忽未在顾客填写时提醒他，耽误了顾客时间，看来对待工作一定要细心，才能使顾客满意。

## 释疑解惑

### 一、银行工作要坚立“服务第一”的核心理念

在银行实习工作，态度好的、坏的客户都会遇到，而不管客户态度怎样，工作人员要始终微笑着对待每一位客户，竭诚为客户带来最好的服务。

### 二、要熟练掌握基本业务

银行的基本业务：人民币存款、贷款、结算业务；外汇存款、外汇贷款、外汇汇款；外币兑换、国际结算；经中国人民银行批准的其他相关业务。

### 三、从细节做起，满足客户需求

满足客户的需求，说服客户办理一些新的业务，顺利地开展业务对客户和银行是双赢，同时也可提高自己的专业能力，从而在工作中很快地成长和提高。



### 知识链接



**知识点一：**熟练掌握岗位业务操作规程，努力钻研业务知识，能够准确识别假钞及伪造、变造的票据。不断提高实际工作水平，充实和提高业务技能，为客户提供专业化服务。

**知识点二：**熟悉本网点开办的各类业务及具体办理程序，了解并掌握与营业网点业务相关的各项金融业务知识及规章制度，解决实际工作中遇到的有关问题，成为网点服务的专家。

**知识点三：**坚持持证上岗，考核不合格必须下岗参加培训。掌握与业务相关的计算机应用知识，熟练操作本岗位各种电子设备。不断学习，保持和更新专业知识，勇于创新，改进服务，提高效率。

### 拓展延伸

1. 通过小丽的故事，你对实习做好准备了吗？
2. 分析自身的情况，看自己需要为将来工作做哪些调整？

## 1.6 辞职之后该怎么办

### 采访对象

小强 蔬菜批发基地某公司录入员



## 采访手记

每个实习岗位不分性别、性格，都有锻炼的机会和价值。有时学校推荐的实习工作可以是双向选择的，这体现了学校以人为本的教育原则。在某些时候，实习岗位不适合实习生，他是可以提出具体理由的。年轻人初出茅庐，闯荡社会，社会也会带着宽容的态度迎接他们。小强认为最初选择的话务员的岗位不适合自己的。辞了职然后去寻找适合自己的岗位，他认为与其在实习岗位上勉强应付，不如选择适合的岗位，去施展自己的才能。

## 场景再现

走出校园的第一份儿工作是话务员，我每天接电话解决用户这样那样的问题，有时会碰到一些刁钻的用户，如果不冷静，就会引起用户更大的投诉。自己是男孩、性格急躁，不太适合客服方面的工作，我便辞职开始寻找新的实习工作。

经历了多次挫折和失败，我总结自身的不足，珍惜每次机会，终于找到了一份适合自己的实习工作，成为蔬菜批发基地某公司的录入员。在师傅的带领下，两个月后我慢慢能应付工作中的一些问题，细心做事，认真工作，和同事们相处得很好，熟练掌握了工作流程，最终被评为优秀的录入员。

在实习辞职、自谋职业的过程中，我成长了很多，学到了很多在课堂上学不到的东西，特别是体会到了生活的艰辛和找工作的不易。我最大的收获是，很多事情都需要摸索和探讨，要不怕吃苦。有的工作虽然单调，但可以磨炼意志，我告诫自己要认真做事，把每项工作都看成是公司对自己的一次考核，遇到困难，一定要不气馁、不放弃，坚持心中的信念和希望，胜利就一定属于我们。当然，做好录入员工作并不是一件简单的事儿，每天要面对形形色色的人和各种各样的问题，这锻炼了我的表达能力、沟通能力与应变能力。

## 释疑解惑

如果学校推荐的实习岗位不适合自己的，或者自己被实习单位辞退了，那又该怎么办呢？小强遇到的状况也不是个例，他觉得话务员并不适合自己。这么早就踏入社会，此时要做的不是抱怨生活欺骗了你，而是尽快冷静下来，寻找新的机会。人的一生就像舞台表演，一件件不顺利的事情变成一个个挑战，实实在在地做下去，去证明自己，不管结局怎样，自己选择了就不要后悔，突破自我才会离成功更近一步。如小强一样，录入员工作很忙碌很累，但因为心里喜欢这份工作，小强工作勤奋，越干越认真、越起劲，感受到一种成就感，正是这种成就感的鼓舞，他的录入工作基本不出差错。

如何看待“顶岗实习”？要适应环境去拼搏，更要珍惜自己闯出来的天地。短暂而又充实的实习，对职业院校毕业生走向社会起到了一个桥梁的作用，是人生的一段重要的经历，对将来走上工作岗位也有着很大帮助。

年轻人有大量的时间和精力，未曾付诸实践的东西很多，如何才能使自身得到更好的发展呢？制定一份合理的就业规划，职业院校毕业生可以边工作边读夜大或电大，同时考取各类证书，时时充电。相信有现在的付出就会有将来的收获，不断思索、不断进取的人才有可能有所成就。



## 知识链接

知识点一：会计从业资格证书。



会计从业资格证管理办法由国务院财政部规定，是从事会计工作的必备资格，是会计人员进入会计行业的必备证件。目前我国实行会计考试制度，凡高中及以上学历、申请《会计从业资格证》的人员均可报名考试，考试合格者可获得《会计从业资格证》。

会计从业资格证考试科目分为两大类，第一类是会计技能考试，指《初级会计电算化》，可随时在各区财政局和会计进修学院报考。第二类是会计专业知识考试，包括《财经法规与会计职业道德》和《会计基础》，实行统一考试。相关教材有《会计基础》《财经法规与会计职业道德》《电算化》，要求使用财政部发布的最新版本。

2013 年 7 月 1 日起，全国将实行无纸化考试，并施行《财政部第 73 号令》取消免考规定。会计从业资格的 3 科必须同时考过方可取得该证书。会计从业资格证全国通用。但在管理上是为属地管理，因此需要办理调转。

知识点二：银行从业资格。

银行从业资格考试“中国银行业从业人员资格认证”简称 CCBP (Certification of China Banking Professional)，它是由中国银行业从业人员资格认证办公室负责组织和实施的。该考试认证制度，由四个基本的环节组成，即资格标准、考试制度、资格审核和继续教育。考试科目为公共基础、个人理财、风险管理、个人贷款和公司信贷，其中公共基础为基础科目，其余为专业科目。





银行资格考试分：① 公共基础科目——公共基础（公共基础证书的考试内容为银行业从业人员从业资格的基础知识）；② 专业科目——个人理财、风险管理、个人贷款和公司信贷（专业证书的考试内容为银行业从业人员相关的专业知识和技能）。

考试题型全部为客观题，包括单选题、多选题和判断题。实行计算机考试，有题库，随机抽题，采用闭卷方式。资格考试大纲由认证办公室组织制定。资格考试的命题范围以公布的考试大纲为准。

### 知识点三：证券从业资格证书（行业协会）。

证券从业机构中，从事证券业务的专业人员应当取得的从业资格和执业证书。证券从业资格证同时也被称为证券行业的准入证。该考试时间由证券协会每年统一确定，资格考试已全部采用网上报名，采用全国统考、闭卷方式对学员进行考核。通过协会统一组织的基础科目和一门专业科目考试的人员，即可取得从业资格；通过基础科目和两门以上（含两门）专业科目考试的，取得一级专业水平认证证书；通过基础科目和四门以上（含四门）专业科目考试的，取得二级专业水平认证证书，考试内容主要为《证券学》的基础知识和基本理论（包括基本分析、技术分析、演化分析等），考试的具体科目为《证券基础知识》《证券发行与承销》《证券交易》《证券投资分析》《证券投资基金》五门。

相关机构不得聘用未取得执业证书的人员对外开展证券业务。被证监会依法吊销执业证书或者因违反本办法被协会注销执业证书的人员，协会可在3年内不受理其执业证书申请。



### 拓展延伸

1. 你觉得小强自谋新实习单位的行为好吗？
2. 如果辞职后找不到更好的实习岗位，你该怎么办？

### 知识链接

#### 知识点一：速录师

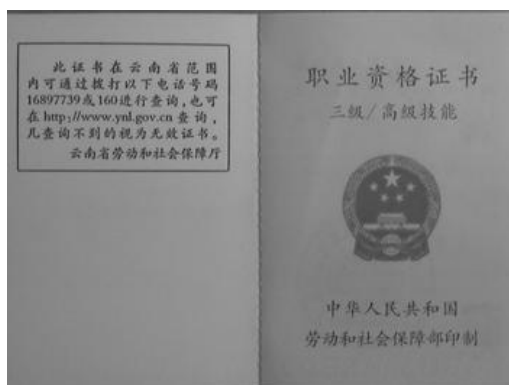


速录已通过劳动和社会保障部职业技能鉴定，并颁布了速录师国家职业标准。速录证书分为两种，一种是由国家劳动保障部颁发的《职业资格证书》，共分为三级，分别是速录员（五级），140 字/分；速录师（四级），180 字/分；高级速录师（三级）220 字/分。另一种是中国中文信息学会速记委员会颁发的《等级证书》，可以分为四级，80～140 字为初级；140～180 字分为中级；180～220 字为高级；220～240 字为特级。

速录师一般要求具有高中或中专以上文化程度，具有准确的听辨能力，反应灵敏，观察敏锐，双手操作灵活、协调。熟练掌握速录的基本知识和应用知识，掌握计算机操作知识和处理软件的基本知识。具有很高的整理能力和一定的学习力，注重平时各方面知识的积累。熟知各种场合对速录的要求和职业相关的法律法规，如保守国家秘密，知识产权保护法等。具备良好的自我管理能力和工作时的专心、细致，不受外界因素的影响。



## 知识点二：秘书证



秘书职业共设四个等级,分别为五级秘书(国家职业资格五级)、四级秘书(国家职业资格四级)、三级秘书(国家职业资格三级)和二级秘书(国家职业资格二级)。秘书资格证书也称秘书证或秘书从业资格证,秘书证实行全国统一标准、统一教材、统一命题、统一鉴定时间、统一证书核发。凡考核合格者,由人保部颁发相应等级的职业资格证书,并实行统一编号登记管理,可在国家人保部官方网站网上查询,是相关人员求职、任职、晋升、包括出国等的法律上的有效证件,可记入档案、全国通用。

考核内容:① 秘书职业考核的内容以《秘书国家职业标准》和《秘书国家职业资格培训教程》为依据。② 秘书职业考核的内容包括职业道德、基础业务素质、案例分析、工作实务等四个基本内容。③ 涉外秘书增加外语考核部分,秘书职业资格二级增加业绩评估部分。

## 知识第三：计算机二级考试





## 初涉职场的 100 个怎么办（第 2 版）



计算机二级考试分为笔试和机试两种。考核内容主要包括计算机程序设计基础知识和使用一种高级计算机语言（包括 Delphi、C、VisualBASIC、VisualFoxPro、C++、Java、Access 等）编写程序以及上机调试的基本技能。证书由教育部考试中心签发，分别用中文、英文书写，可利于国际交流。

## 模块二

---

# 法律法规





## 2.1 派遣工和正式工的区别

现在用工基本上都是合同工,但合同和谁签却有着很大差别,让我们看看小娜的选择,了解一下这种差别。

### 采访对象

小娜 金融财会专业毕业生 中国银行大堂引导员

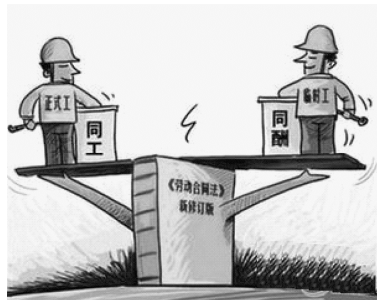
### 采访手记

实习生小娜在银行实习结束后自动离开,原因是银行几乎没有转正机会。在给毕业生做职业指导讲座的时候,尽管老师多次提到劳务派遣,但是同学们没有真正理解劳务派遣的含义。因为有些时候,大家都觉得那些事是别人的事,别人都这样,我随大流自然没错。但大家都没真正弄明白,那就是越来越多的用人单位采用了这种用工形式。那究竟什么是劳务派遣?和正式工有什么区别?

### 场景再现

我是实习生小娜,在银行实习结束后自动离开,原因是银行几乎没有转正机会。

小娜说这些的时候很平静,平静的语调彰显了她一贯理智的个性,其实从她辞职这件事就能看出她鲜明的个性。在大家都司空见惯的问题上,她非常用心思。她说:“尽管银行声明不给实习补贴,这在以前是没有过的,但是报纸上不是早就报道大学生“零起薪”就业吗?家长也劝说,他们当初在工厂的时候,从学徒开始干起,低眉顺眼,也就挣个零花儿钱,再说了家里也不指着我们挣的那俩钱儿。所以,内心抱着一个不愿意说破的秘密——成为银行的一名白领员工。但是在实习期结束后,我被告知转为银行正式员工的可能性非常小——或者拉存款的数额巨大,或者在支行技能比赛中成绩名列前茅。这几乎给我的梦想判了死刑,合着银行用了我们半天,我们还是给人家帮忙的,人家不用了,可随时把我们退回,既然如此这样,那“对不起”我还不伺候你呢……”



### 释疑解惑

#### 一、劳务派遣工和正式工

所谓的劳务派遣,即劳动力租赁,由派遣机构与劳动者订立劳动合同并支付报酬,把劳动者派向其他用工单位,再由其向派遣机构支付一笔服务费用。而劳务派遣工指的就是被派遣的劳动者。

采取劳务派遣有两大好处,一是让国有企业、机关事业单位突破用工编制的限制,二是为用人单位在劳动合同管理、社会保险办理等方面提供专业服务,降低管理成本。劳动者的工资、社会保险待遇,实际上也是由用人单位承担的,它们支付的费用当中,包括这笔开支和劳务派遣公司的服务费。



现在劳动法和劳动合同法中，已经没有正式工这个名词了，除了公务员和全额拨款事业单位，全部都是合同工。

劳务派遣是一种最新的用工形式，在我国发展也只有十几年的时间，近几年才为人们渐渐认识。

被派遣的员工与劳务公司签订合同，是劳务公司的合同员工，由劳务公司发放工资福利，受派遣到用工单位工作，用工单位将劳动报酬核算给派遣公司。用工单位按用工单位与派遣单位的合同，可将不满意的员工退回劳务公司。也可以说，用工单位只用人不管人。减轻了用工单位的用人成本。

## 二、劳务派遣的现状

2008 年元旦，新劳动合同法实施前，许多企业纷纷把一些员工改为劳务派遣。

航空、银行、石油、电信等行业的许多大型国有上市公司，纷纷在 2007 年年底突击把一些老员工改为劳务派遣。

劳务派遣这种舶来的用工形式在中国已经蔚然成风。数据显示，全国公有制企业、事业、机关单位使用的劳务派遣员工约有 2500 万人，一些大型国有企业甚至有 1/3 ~ 2/3 的员工都属于劳务派遣。

中国社会科学院法学研究所副教授谢增毅表示，采用劳务派遣，公司只需要支付工资，理论上，其他的包括社保、辞退赔偿等各项责任可以全部转嫁到劳务公司。

正是出于对这种走向混乱的用工形式的警惕，劳动合同法专门单辟一节，专门规范和约束“劳务派遣”。派遣工的岗位一般为：临时性、辅助性、替代性。

不料，事与愿违。现在很多企业，包括航空、银行、石油、电信等行业的大型国有上市公司，纷纷在年底突击把一些员工改为劳务派遣。有的企业甚至让劳务公司公开竞标，要求把企业的成本和责任压到最小。

正是企业对劳务派遣的需求增大，劳务公司才欣欣向荣。

然而，企业和劳务公司双赢的代价，使大量老员工的情感以及合法权益受到伤害。

## 三、北京市劳务派遣用工状况

北京市总工会日前进行了一次“北京市劳务派遣用工状况调研”，结果显示，目前全市劳务派遣职工已经达到 30 万人，尤其是公有制单位，使用劳务派遣工更多。同工不同酬的现象在劳务派遣工当中非常突出，超过 6 成的劳务派遣工月薪不足 2000 元。劳务派遣职工在制造业、金融业、机关事业单位、商业服务业等行业和单位中大量存在，特别是在电信、金融、邮政等行业的国有及其控股企业，在一些主要工作岗位上长期使用大量劳务派遣职工，有的行业如保安几乎是全行业派遣。

目前我国有劳务派遣公司有 26 158 家，其中由劳动和社会保障部门经办或审批的接近 70%。

将工人工资的 3% ~ 5% 作为劳务公司的管理费后，企业开始了与劳动部门劳务派遣公司的合作。



#### 四、执法难度有多大

新法规定,被派遣劳动者在与劳务派遣单位签署的两年以上固定期限合同期内如果没有工作,劳务派遣单位应当按照所在地最低工资标准,向其支付报酬。

然而这项规定执行起来很难,因为劳务派遣公司挣的就是每人每月几十元的管理费,这笔费用远远低于最低工资标准。例如,江西省劳动和社会保障厅副厅长在今年 10 月中旬的一次劳务派遣工作会议上说,江西省人力资源公司目前每人一次收取三年的管理费,也不够支付一人一个月的当地最低工资。

长期代理劳动官司的北京市民博律师事务所的律师肖卫东说,以往没有劳务派遣时,最终出现纠纷的是企业和劳动者,现在则是企业、劳动者和劳务公司。“如果不能处理好三者关系,今后纠纷会越来越多。”

事实上,新法规定劳务派遣一般在“临时性、辅助性和替代性”工作岗位上实施,立法设计者初衷是避免大规模的劳务派遣带来震荡。而目前席卷全国的劳务派遣风,早已超出了这个范畴。

更大的背景是,在劳动力供给不断加大的情况下,处于谈判弱势的劳动者本身也会提出低要求,甚至会自己选择规避法律。作为派遣工,年龄、文化程度参差不齐,尤其是刚走出校门的职业院校毕业生,没有生活阅历,维权意识淡漠,又不主动学习,对于新法的规定肯定不知道,并且派遣部门绝对不会向其宣传。

由此,法学家肖卫东指出,即使按照新法实施,随着成本增加,劳务公司和用工单位会合谋压低工资。譬如,管理费增加后,企业则尽可能压低工资,而劳务公司从承担社保角度考虑,也会尽可能节约成本。我们期待着国家法律、法规的健全,使劳动者更多的正当权益得到保护。

#### 知识链接

**知识点一:** 具有劳务派遣行政许可的单位才能从事此业务,劳动者与劳务派遣企业、用工单位签订三方协议时,应注意派遣企业是否正规。需维权可拨打 12333 人社部门热线进行反映。

**知识点二:** 2014 年 3 月 1 日施行的《劳务派遣暂行规定》明确规定,用工单位只能在临时性、辅助性或者替代性的工作岗位上使用被派遣劳动者。用工单位应当严格控制劳务派遣用工数量,使用的被派遣劳动者数量不得超过其用工总量的 10%。劳务派遣单位应当依法与被派遣劳动者订立 2 年以上的固定期限书面劳动合同。劳务派遣单位应当按照国家规定和劳务派遣协议约定,依法支付被派遣劳动者的劳动报酬和相关待遇;按照国家规定和劳务派遣协议约定,依法为被派遣劳动者缴纳社会保险费,并办理社会保险相关手续;向被派遣劳动者提供与工作岗位相关的福利待遇,不得歧视被派遣劳动者。

#### 拓展延伸

1. 劳务派遣工和谁签合同?由谁管理、归谁使用?
2. 劳务派遣工的待遇在《劳务派遣暂行规定》中是怎么规定的?



## 2.2 我们该签什么协议

职业院校学生毕业前后往往都会遇到和用人单位签署协议和合同的问题,如实习协议、就业协议、劳动合同等;在签署劳动合同后,有的单位甚至还要签署保密协议、竞业禁止协议等。但是我们学生能区分这些协议及合同的效力吗,我们就来详细解读一下它们的不同之处。

### 采访对象

李原 金融事务专业 知名保险公司内勤

### 采访手记

虽说当今中国在不断推进法制化,但是事物发展完善中总会存在不合理的现象。签订劳动合同同样如此,精明的用人单位,总是最大限度地保障自身的利益,无情地“盘剥”劳动者的最大价值。面对弱小的个体,它们没有丝毫的同情和怜悯。面对合同中的“霸王条款”,大多数人选择了沉默和忍让,但是也有人站出来说“不”,尤其当他(她)是我们的学生时,你可能会平添一份敬意。



### 场景再现

合同——那天我去签合同去了,多亏我找了个律师,要不我就死定了。

律师告诉我他们签的不是劳动合同,而是协议合同,它是不受法律保护的,所以可签可不签;并且签两年的协议合同就意味着我变成了学制五年的学生,那就意味着我给中介公司白干两年;劳动法有规定,连续签订两次合同的,如果职工有要求,就要变成无固定期限的合同。但我这两年是不算的,等两年以后再签那才算“第一次”签合同!再者,如果我在那干了九年可它不跟我签合同了,我这两年因为不算,所以总工作时长按七年算,那我那个时候还是不能签无固定期限合同;而且合同上还说如果工作没到两年就离职,我要按没到期的月份,每月500元钱进行赔偿;而如果它把我辞了,则什么说明都没有,简直就是霸王条款嘛!

最后我都快跟人力资源中心急了,负责人说如果我未到期就离开保证不会让我交违约金,想走就走并且一年之后就和我签劳动合同,可当我让他把所说的话写到合同里的时候他却死活不肯!

### 释疑解惑

还未毕业的时候,学生希望去实习,单位愿意接纳实习,双方可以签订实习协议。进入实习阶段后,主要目的是实践学习,利用以前学习的理论知识,发挥自身的才能,给对方加深了解的机会,并不代表未来一定会建立劳动关系。在实习期间学生享受不到工资、最低工资、工伤、社会保险等劳动法法定的保障,双方权利义务基本靠实习协议来自行约定,受教育法规及民事法规的保护。

如果双方有意建立劳动关系,就可以签署就业协议,除非有一方毁约,否则就业协议将来的归宿就是劳动合同。因为就业协议的指向是未来的劳动合同,所列明的内容不得违



## 初涉职场的 100 个怎么办 (第 2 版)

反劳动法,但为保障劳动关系的建立,则可约定违约金,如学生未的单位报到则应支付违约金并签署解约协议以便于下一次就业。

实习协议、就业协议的本质是平等主体之间的民事合同关系,双方发生纠纷应直接诉讼到法院,法院处理的依据是合同法及其他民事法律,不适用于劳动法,不受劳动法的特别保护。

等学生毕业后到单位报到,签署正式的劳动合同,就业协议则失效。在签署劳动合同的同时,有的单位还要签署保密协议、竞业禁止协议等,规定员工不得对外泄露公司的任何商业秘密或使他人利用公司的商业秘密从事同行业业务;员工在离开单位后的一年内不得从事或帮助他人从事同行业工作;而劳动合同和这些协议的签订即意味着劳动关系的建立,如双方发生纠纷,则应先诉至劳动仲裁,劳动仲裁及法院处理的依据是劳动法。

就上述案例而言,李原处理该问题时,保持了足够高的警惕性,是值得大家借鉴的。在这里提醒实习生注意的是:在合同上签字一定要慎重,合同是今后处理纠纷的证据,法律只讲证据;至于合同条款是否合理,只能具体问题具体分析,如果自己拿不准,可以向法律工作者咨询,从而保障自身的合法权益。

就单纯的职业院校实习生而言,在实习中或未拿到毕业证前,最好不要签订劳动合同或协议合同,待实习结束后双方再根据意愿进行协商,这样既给学生一个自我选择的机会,又兼顾了用人单位对人才的选拔。学生实习期间由学校与用人单位签订实习协议,主要涉及实习时间、安全教育、实习岗位、实习补贴等,以保证实习工作的顺利进行。

### 知识链接

**知识点一:** 实习协议,是指在校学生通过参加实习单位的实际工作进行实践学习,明确双方权利和义务的协议;实习协议的注意事项:实习协议往往被大家认为可签可不签,事实上签订是很有必要的。实习协议对于学生而言,证明了这段时间是学习的一部分,有关纠纷可以在学校得到合理处理;而对于用人单位而言,可以确定这段时间是实习,而不是劳动用工。学生应该关注实习时间和实习补贴(如果有的话),而用人单位则须关注学生的真实身份。

适用身份: 实习学生。

适用期间: 实习期。

适用法律: 民事法律。

**知识点二:** 就业协议,是指在校学生毕业前与学校、用人单位三方签订的协议,目的在于约束学生和用人单位在毕业后建立劳动关系;

签订就业协议的注意事项: 应关注报到日期、未来劳动合同的期限、试用期、薪酬、岗位、福利、违约金等,这些都是未来劳动合同的主要内容,涉及双方根本利益。

适用身份: 学生。

适用期间: 毕业前。

适用法律: 民事法律。

**知识点三:** 劳动合同,是指劳动者与用人单位建立劳动关系,明确双方权利义务的合同的合同。

签订劳动合同的注意事项：对于劳动者而言，主要为了确立合同期限、薪酬、岗位、试用期，而对于用人单位而言，劳动合同则是用以保护用人单位利益的主要途经。

适用身份：劳动者（毕业后）。

适用期间：毕业后。

适用法律：劳动法。

### 拓展延伸

1. 李原的经历给你一些什么启示？
2. 不同的协议、合同的权利义务有哪些不同？

## 2.3 实习期间是否应该有实习补贴

从几年前实习生岗位“一岗难求”，到如今越来越多的企业开始聘用实习生为企业的业务和发展“添砖加瓦”，实习生已经开始发挥其独特却不容忽视的作用。一方面，实习生可以利用课余时间真正进入实习岗位，应用所学知识，参与实际工作，熟悉职场环境，既可以“实践”，又可以“学习”很多；实习生还可以得到实习单位发放的实习补贴，虽然不多但对于自己人生的第一笔收入，学生们还是喜出望外的，对于实习期间的待遇有什么规定，应该注意些什么，让我们来学习。

### 采访对象

王亮 沈阳某外事服务学校

### 采访手记

近年来随着就业形势日趋严峻，“零起薪就业”“实习生给单位交纳管理费”等报道纷纷见诸报端。在工作中也接触到一些公司，这些公司称自己已经为学生提供了实习的软硬件环境，为学生提供了实习的素材，在实习过程中学生收获了知识和技能，理由由学生给单位缴纳一定的费用，而不是公司给实习学生发工资，因此折中的做法就是不给学生实习补贴。这种现象从法律层面分析是否合理？我们应当如何应对？

### 场景再现

“不交齐每月 120 元的实习费就不能拿到学校的毕业证。”一位外事服务学校的学生家长如是告诉记者。真的是这样吗？

据该学生家长讲，她的孩子王亮（化名）就读于沈阳某外事服务学校，今年即将毕业。当王亮和母亲一起去学校领取毕业证的时候，却被告知毕业证不能发给他，原因是没有参加实习。

据家长介绍，王亮没有参加实习的原因是在去了几家学校推荐的实习单位后，感觉自己特别受欺负，于是就再也没有去。家长还告诉记者，推荐一个实习学生，学校就可以收到 120 元钱的“实习费”，听说只有补齐了一年的实习费用才能拿到毕业证。

为了弄清事实，记者来到了该外事服务学校。负责学生实习工作的袁校长告诉记者，120 元的实习费纯属无稽之谈！随后，他向记者介绍学校实习工作的具体安排：该外事服务学校的学生第三年的学习被安排为实习，安排到和学校签署了协议的长年合作单位或实



习基地。学生在实习单位可获得每月不低于 280 元的报酬,而学校按合同约定从合同单位获得每月 0~120 元不等的捐助资金。120 元是一个最高的上限。但是有一点是肯定的,学校从没有向学生收取过 1 分钱的实习费。

针对王亮的情况,袁校长还表示,没有参加实习的学生就可视为没有完成学业,对于不合格的学生,学校有权暂不颁发毕业证书。在外事服务学校里,绝大部分的学生都能自觉参加学校安排的实习课程,自然也能够顺利毕业。但也有一部分学生,实习期一开始,就不到校报道,不参加学校安排的实习,老师打电话都叫不回来,等到了期末该拿毕业证的时候,他们才出现在学校,像这样的学生,学校都视为没有完成学习任务。

袁校长告诉记者,学校将会要求王亮递交一份书面的情况说明,并向王亮实习过的单位了解情况,然后会和家长说明情况。

### 释疑解惑

王亮应该属于毕业前的顶岗实习,是学制的一部分,仍然属于在校生,应服从学校管理,学校按规定不应克扣学生的实习费用,学生既可以在学校推荐的用人单位实习,也可以自谋单位,但要求都是一样的。

关于实习的界定:我们通常所说的实习是一个很广泛的概念,并不是严格的法律上的实习。根据劳动法及其配套规定总结提炼,实习基本分两种情况:

一是实习人员与单位建立劳动关系,根据法律法规的要求,在单位通过实践进行一定的专业练习,如《专利代理条例》中规定,初次从事专利代理工作的人员,实习满一年后,专利代理机构方可发给《专利代理人工作证》。在这种实习中,实习人员必须与单位建立有劳动关系,目的在于从工作中增强从事这些专业工作的熟练度,以便将来能够较为独立地从事这样的职业。类似这样的情况还有律师、医师等。

另一种是实习人员出于学业需要在用人单位进行社会实践的行为,如大中专学生的毕业实习。这种实习的明显特点是用人单位与实习人员不建立劳动关系,学生的档案等个人履历文件也放在学校,而且这种实习的目的也没有第一种情况的专业性,学生可以从事与未来工作不相同的实习内容。所以这种实习本身的目的在于使学生接触社会,实践自己在书本上学到的理论知识,而不是专业练习,其根本目的在于教学。在一些法律法规中也有这样的说明,如《铁路高等院校学生实习治理细则(试行)》中说:“本细则所称实习是指教学计划规定的熟悉实习、生产实习、毕业实习、临床实习(医科院校)、教学实习(师范院校)、社会调查等实践性教学环节。”原本学生实习是由学校安排的,因此不容易令人误解,不过由于近年来大学实行扩大招生的计划,学生的数量的急剧增加,学校安排实习工作的难度增加,因此学校也鼓励学生自己寻找实习的机会。

关于实习补贴的给付:2007 年 4 月 1 日起实施的《上海市企业工资支付办法》在全国范围内比较早地对实习期间的工资支付问题作出了规定。该办法第十一项说:“劳动者与用人单位形成劳动关系后,在试用、实习期间提供了正常劳动,用人单位支付的工资不得低于本市规定的最低工资标准。”但是该办法强调的是劳动者与用人单位要形成劳动关系。更何况,该办法第一项就声明:“本办法适用于本市行政区域内的各类企业、个体经济组织(以下统称用人单位)和与之形成劳动关系的劳动者。”其适用范围不容置疑,该办法中所说的实习期肯定不包括在校学生的实习。不过有劳动关系的实习生当然能够适用该条款。

根据以上分析,我们职业学校学生最多面对的是第二种情况。对于这种情况,实习单位是否支付实习费则主要看双方的约定。传统上,由于实习生在单位进行的是顶岗实习,学生经过简单的培训就可以上手,工作时间和劳动强度与正式员工没有太大差别,因此实习单位会酌情给一些报酬,这些报酬多则上千,少则三五百,给付名义是生活补贴或交通补贴;另外,在就业形势较严峻的今天,人才市场出现一边倒的局面——买方市场,因此一些比较“紧俏”的单位与实习生约定不支付实习补贴,如果实习生同意企业上述做法,该行为并不违法。

### 知识链接

教育部、财政部《中等职业学校学生实习管理办法》第八、九条规定:实习单位应向实习学生支付合理的实习报酬。学校和实习单位不得扣发或拖欠学生的实习报酬。

按照《财政部国家税务总局关于企业支付学生实习报酬有关所得税政策问题的通知》(财税[2006]107号)规定,凡与中等职业学校签订三年以上期限合作协议的企业,接受学生实习并支付给学生实习期间的报酬,在计算缴纳企业所得税税前扣除;对中等职业学校实习学生取得的符合我国个人所得税法规定的报酬,企业应代缴其相应的个人所得税款。

第五条规定:各职业学校和实习单位,要严格遵守国家有关法律法规,为学生实习提供必要的实习条件和安全健康的实习劳动环境。不得安排一年级学生或未成年学生到企业等单位顶岗实习;不得安排学生从事高空、井下、放射性、高毒、易燃易爆、国家规定的第四级体力劳动强度以及其他具有安全隐患的实习劳动;不得安排学生到酒吧、夜总会、歌厅、洗浴中心等营业性娱乐场所实习;不得安排学生每天顶岗实习超过8小时;不得通过中介机构代理组织、安排和管理实习工作。

第十三条规定:实习学生应当严格遵守学校和实习单位的规章制度,服从管理;未经学校批准,不准擅自离开实习单位;不得自行在外联系住宿;违反实习纪律的学生,应接受指导教师、学校和实习单位的批评教育,情节严重的,学校可责令其暂停实习,限期改正。学生实习考核的成绩应当作为评价学生的重要依据。

### 拓展延伸

1. 实习生在顶岗实习期间享有哪些权利和义务?
2. 实习协议和劳动合同的区别?

## 2.4 实习单位“招”而不“聘”为什么

目前,不少单位热衷面向社会公开招聘实习生,给人的感觉是求贤若渴。然而,虽是公开招聘,却少有正式的劳动合同可签,这种实习存在些什么问题?

### 采访对象

王老师 某职业学校

### 采访对象

据王老师介绍,现在不少单位热衷于面向社会公开招聘实习生,对学校的实习请求也



## 初涉职场的 100 个怎么办 (第 2 版)

是来者不拒,给人的感觉好像是求贤若渴。然而,虽是公开招聘,却少有正式的劳动合同可签,双方的权益难以约定,实习生的薪酬如何计算、发生伤残医疗事故企业如何赔偿?主动权完全掌握在用人单位手中。更有甚者,一些不良企业,纯粹从降低经营成本的角度出发,招收实习生来代替临时工甚至正式工,工作任务一旦完成,便将实习生一脚踢开,令人寒心。

### 场景再现

某职业学校王老师带三个计算机专业的学生到计算机用户杂志社面试。由于第一次与该单位打交道,有必要从学校角度对该单位有一个全面的考察和了解。

在位于紫竹桥南某大厦的信息产业部大楼,接见他们的是单位的人事主管。据她介绍:该大厦内有多家计算机方面的杂志社,如《软件世界》《中国电子报》等。目前针对实习生的招聘职位是会展销售,向全国各地推销会展。这个工作比较枯燥,也很苦,常常一天下来忙得没有上厕所的时间,另外要非常有耐心,不嫌烦,有很好的心理承受能力。他们几个人一个小组,为会展打电话,招徕参会人员。

结合她的介绍,我提出几个问题:

#### 1. 学生在这里工作的发展前景怎么样

在这里有工作了四五年的员工,会展做好以后,单位的广告、美编岗位随时可能需要人,这里的单位可以不用去外面招聘,可以从内部员工中直接任用,再加上分管会展的直接领导是副社长,因此优秀实习生的晋升会非常便利。

#### 2. 任务量如何划分,完不成任务是否会扣保底工资

实习期间的收入是 900 元加 100 元的饭补;转正以后为 1300 加提成。由于是分组打电话,老员工带新人,一般老员工能一天完成 50、60 的约单(以对方同意发传真为准),新人的工作量刚开始是每天 15 个左右,如果完不成让组内其他组员分担,一般也不会扣新人的工资。

她提到的一点引起了我们的关注:单位的领导非常不喜欢北京的孩子,虽然北京的孩子最灵活,普通话说得也最好,但是员工流失最多的也是北京的,北京的孩子在吃苦耐劳方面可能欠缺一些。

#### 3. 工作时间如何

每天 9:00 到 9:30 到单位即可,下午 5:30 左右下班,一般没有加班。六、日休息。

三个女孩子在听完领导的介绍后,表示愿意在这里工作。

但最后的结果是几个学生在 1 个月后,在新劳动合同法正式实施之前被退回。气愤不过的学校与该单位理论,人事主管非常客气地说:“我们下边办事儿的也有难处,劳动法出台后我们这些员工的去向都不明朗……”

### 释疑解惑

联系上述案例作如下分析:

#### 一、用人单位招聘实习生的三大动机

1. 引进人才。因为公司需要引进专业技术型人才,而实习便于相互了解,实习可以为

日后的双向选择打基础；

2. **项目合作。**如某公司刚刚拿下一个项目，但公司并没有这方面的专业人才，因此就选择和一些科研院所合作，由这些单位的老师带领一批学生一起做这个项目；

3. **寻求免费劳动力。**一些公司打着招聘实习生的名号，重点是为了寻找免费劳动力，在实习中不给报酬或给很少的报酬，个别单位在实习结束后连正式的实习证明也开不出，这种情况，与其美其名曰招聘，不如说是招纳，这也是“招”而不“聘”最重要的原因。

## 二、不良企业借实习盘剥应聘者

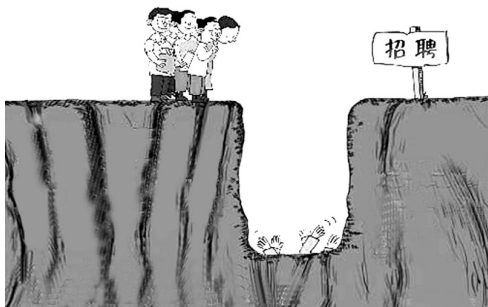
虽然许多企业给实习生提供了难得的实习锻炼机会，其中一些企业还给实习生良好的待遇，但工作中也有企业名为招聘实习生，实为诈骗。

一家软件开发企业的主管告诉笔者，确实有一些公司打着招聘的名义欺骗实习生，公司有一些骨干搞开发设计，但软件上市前的使用讲解从不聘用正规的配音人才，产品后期需要配音时，公司就会到人才市场招一名实习生来，名义上是让他试配音，其实是让他免费配完整套产品，配音完后老板以不满意为由将人赶走，一分钱的报酬都不给。

## 三、谨防实习陷阱

首先，学校在给学生推荐实习单位时要充分考察实习单位，对这些单位的经营活动、经营资质、各种证件等进行详细调查。其次，实习生自己要把好关，切勿盲目急躁，要跟着学校安排的实习步骤走。单个的学生自己寻找实习单位时更要提高警惕，特别是对一些疑为非传销组织的公司，这些公司通常有一些共同特点：公司不知名，需求岗位多，招聘条件要求低，待遇栏中除基本工资外有提成项，不留公司地址或地址模糊，所留联系电话是私人电话等。

现在用人单位在实习生实习结束后，多数都能签订合同，但因为是派遣工，很少能和用人单位的工作人员同工同酬。



### 知识链接

知识点一：实习生分为两种情况。

一种情况是狭义的行业实习，如专利代理人、律师、医师等，在这种实习中，实习人员必须与单位建立劳动关系，实习生和用人单位双方必须签订劳动合同，实习生按正式职工的待遇并依合同的规定给付工资，同时还受法定最低工资规定的约束，国家规定的强制保险必须办理，实习生在此期间发生伤残、生病时，均按正式职工的规定处理。

另一种情况是广义的实习，即实习人员出于学业、就业需要，在单位进行社会实践的行为。这种实习用人单位与实习人员不建立劳动关系，用人单位并没有与实习生签订劳动合同、购买工伤保险的义务，但双方还是存在民事法律关系的，双方可以协商约定相关劳动条款，如果没有约定，一旦发生纠纷则按民事法律的规定进行处理。



**知识点二：试用期的规定。**

劳动合同期限三个月以上不满一年的，试用期不得超过一个月；劳动合同期限一年以上不满三年的，试用期不得超过二个月；三年以上固定期限和无固定期限的劳动合同，试用期不得超过六个月。

同一用人单位与同一劳动者只能约定一次试用期。以完成一定工作任务为期限的劳动合同或者劳动合同期限不满三个月的，不得约定试用期。

### 拓展延伸

如何看待实习单位“招”而不“聘”？

职业院校毕业生寻找实习单位要注意什么？

## 2.5 未毕业能否签订合同上保险

每年学生实习期间都有一些同学因为表现出色，受到用人单位的青睐，但学生在实习期间，身份还是学生，具有学生身份，实习的成绩仍然是学业成绩的组成部分，受学校的管理，和实习单位签订的是实习协议，在没有毕业、没有拿到毕业证的情况下，能不能签订劳动合同、享受社会保险？

### 采访对象

小吴 商务英语专业

### 采访手记

16 周岁就已经符合国家劳动法的規定，即可以工作，那么在校的实习生多数已经超过这个年龄，为什么不能和用人单位签订劳动合同？

### 场景再现

小吴是一名职业学校的应届毕业生，今年 6 月即将从职业院校毕业。2 月份，她向老师咨询学校是否能提前发放毕业证的事。原来，去年 9 月份，按照学校规定，小吴开始在学校实习，对于学校推荐的几家单位均不满意，自信的小吴自己找了一份喜欢的职业——在某知名化妆品专柜做销售。在面试的时候她战胜了强劲的对手，从表面上看最有可能的她赢得了这份职业。

她积极配合经理，每天做好销售报表，而且对每天的销售都有严格的把关，对于自己的顾客也都做到“微笑服务”，对每位顾客提出的问题都一一认真地回答，由于她的亲和力，赢得了许多顾客的信赖，从此成为她忠实的客户，经常来这里购物，并且点名要在她的班上购物，因而她曾创下了一天销售流水 20 000 元的佳绩，营业额一直领先。

由于她出色的表现，短短三个月后，公司希望能够与之签订劳动合同，但是前提条件是要有毕业证。否则没有办法签合同。小吴对此很不解，她在想，自己能否立即拿到毕业证？不拿毕业证能否签合同？自己在拿到毕业证之前，公司是否给自己办理社会保险？社会保险包括哪些？



## 释疑解惑

### 1. 能否提前领到毕业证书？

我国现行的劳动用工制度和档案管理制度绝大多数是一一对应的模式，除了一些特殊情况，一人只能在一家单位工作或学习。小吴现在还是学校的在校学生。全日制大中专学校学生入学时需要将档案转入学校，如果是外地学生，甚至连户籍都需要转入就读学校。

对于秋季9月份入学的学生，正常情况下取得毕业证的时间是学制完成后的7月份，如08年9月份入学，学制三年，领取毕业证的时间是11年7月初。并且学生毕业前各方面成绩的审核由教委负责，毕业证书也是当地教委颁发给合格毕业生；另外，小吴在实习期间，仍具有学生身份，实习的成绩仍然是学业成绩的组成部分。基于上述原因，小吴是不可能提前领到毕业证书的。

### 2. 是否能签劳动合同？

小吴在读书期间无法在外与其他用人单位建立劳动关系。诸如医疗保险、工伤保险等社会保险是基于劳动关系的，缺乏这一基础，社会保险也无法缴纳。只有当小吴从学校毕业之后，才可以办理相关手续，开始与其他用人单位签订劳动合同。

### 3. 如何在签订劳动合同之前保障自己的权益？

毕业生就业办公室每年都会提供《就业协议书》，供用人单位和应届毕业生确定用工意向使用。这份协议并非劳动合同，但能充分保障应届毕业生和用人单位的权益。因此建议小吴要求该单位与自己签订《就业协议书》，防止时间长了双方的意愿发生变故。而在办理毕业手续后，应及时与用人单位签订正式的劳动合同，保障自己的合法权益。

《就业协议书》的全称是《全国普通高等学校毕业生就业协议书》，是由教育部高校学生司统一制订的。根据国家规定，在达成就业意向后，毕业生、用人单位、学校三方必须签订《全国普通高等学校毕业生就业协议书》。所以《全国普通高等学校毕业生就业协议书》俗称三方协议，经毕业生、用人单位、学校三方签署后生效。《就业协议书》具有一定的广泛性和权威性，是学校制订就业方案和派遣毕业生、用人单位申请用人指标的主要依据，对签约的三方都有约束力。所以毕业生就业时一定要签订《就业协议书》。《就业协议书》一经签署，协议各方须严格履行协议内容：毕业生要保证自己能正常毕业，按时到单位报到；用人单位要按照合法的用人程序接收毕业生，妥善安置毕业生的户口、档案；学校要按照规定程序派遣毕业生。

需要补充说明的是：职业学校毕业生也适用上述三方协议；职业院校毕业生属于普教系列，不适用三方协议，为了保障实习生权益，增加实习生在实习期结束后留在实习单位的几率，学校应该选择信誉好的单位作为学生的实习就业单位，并且与单位签订相关协议，保证双方合法权益。

### 4. 什么是社会保险？

“五险一金”是社会保险的统称，它包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险以及住房公积金。其中养老保险、医疗保险和失业保险由企业和个人共同缴纳保费；而工伤保险和生育保险完全由企业承担，个人不需要缴纳。

### 5. 社会保险金与职工工资之间的关系。

首先，“五险一金”的缴纳额度每个地区可能会不同，但所有地区都应以实际工资总额



## 初涉职场的 100 个怎么办 (第 2 版)

为基数来计算,有的用人单位在缴纳时只按照基本工资来缴纳,这是违反法律的。

其次,社会保险金不能从职工最低工资中抵扣。有些单位、企业每月支付员工 1300 元工资,其中包含交通费等所有费用。这些用人单位称,1300 元工资已高于北京市目前的最低工资 1260 元,因此符合国家政策标准。其实,这是对法律的误解。对于这个问题我国有明确的法律规定,劳动和社会保障部于 2004 年 3 月 1 日实施的《最低工资规定》第三条对最低工资的概念作了明确规定:最低工资是指劳动者在法定工作时间或依法签订的劳动合同约定的工作时间内提供了正常劳动的前提下,用人单位依法应支付的最低劳动报酬。

### 知识链接

知识点:“五险一金”单位和个人的缴纳比例。

养老保险:单位每个月为你缴纳 21%,你自己缴纳 8%。

医疗保险:单位每个月为你缴纳 9%,你自己缴纳 2%外加 10 块钱的大病统筹(大病统筹主要管住院这块)。

失业保险:单位每个月为你缴纳 2%,你自己缴纳 1%。

工伤保险:单位每个月为你缴纳 0.5%,你自己一分钱也不要缴。

生育保险:单位每个月为你缴纳 0.8%,你自己一分钱也不要缴。

住房公积金:单位每个月为你缴纳 8%,你自己缴纳 8% 以上,这么算下来,单位每个月为你缴纳的社保比例应该是  $21\%+9\%+2\%+0.5\%+0.8\%+8\%=41.3\%$ ,你自己每个月为你缴纳的社保比例应该是  $8\%+2\%+10\text{块}+1\%+8\%=19\%+10\text{块}$ ,暂时去掉你交的 10 块钱不谈,单位缴纳的比例和你缴纳的比例应该为 413:190,这就是说,如果你每个月为自己的社保缴纳了 190 块钱,那么单位会往你的社保账户上打进去 413 块钱,每个月你的社保账户上增加的钱就应该是  $413+190=603$  块钱,所以说在你看不见的情况下,单位交的社保费用其实是你的 2 倍还多,所以你每个月扣社保费的时候一定是扣得越多越好。

### 拓展延伸

实习期间和用人单位不签订劳动合同如何保障自身的合法权益?

## 2.6 在签订和履行合同中经常出现的问题

我们都期待随着法制化进程的发展,社会生活中有法可依,有法必依,违法必究,劳资双方的权益均得到保护。但是当前社会中还存在一些用人单位利用劳动者不懂法或一时疏忽等,提前给劳动者“下套”,使他们的权益受到损害。这类案件给仲裁机关的审理也增加了难度,甚至有的个案会使劳动者吃哑巴亏。对于即将步入社会的新生劳动力,要树立法制观念,从而维护自己正当权益。现就学生在实习、就业过程中遇到的一些典型事例作分析,希望其他同学从中得到启示。

### 采访对象

小周 营销专业





## 场景再现

### 空白劳动合同是否能签署？

小周好不容易被某销售公司录用，当她兴高采烈地来公司签订劳动合同时，人事经理拿出了一份空白的劳动合同，就让小周在乙方签名处签字，并暗示如果不签字就不用她了。小周在无奈的情况下只好签了，当她向经理询问合同期限时，经理回答是无固定期限。但是，她仅工作了两个多月，公司就辞退她，当她问经理自己签的是无固定期限合同，为什么会被突然辞退时，才发现合同用工期限上填的是三个月。

## 释疑解惑

一些企业用工不遵守劳动法关于签署劳动合同的规定，强迫员工签空白的劳动合同，这样不仅可以随意更改用工的时限，还会有降低员工待遇的情况。遇到空白的劳动合同，劳动者有权拒绝签署并举报。

## 采访对象

小孙 某企业工作

## 场景再现

遇到用人单位利用“时间差”躲避解除合同的补偿金怎么办？

在某企业工作的小孙与公司签订了5月20日到期的劳动合同，4月底公司派他出差，出差前人事部说等小孙回来后就续签合同。但是当他回来后，6月5号公司通知他不再续签合同并且送来解除合同的协议。但当他看协议时发现，公司让他签署的协议下面所注日期是4月19日。

## 释疑解惑

这个案倒是用人单位想利用签署解除合同协议的时间来做文章，因为劳动法规定，在劳动合同到期前的30天必须提前通知劳动者，否则要对劳动者进行补偿。现在有不少的企业用这种并不算高明的办法来逃避非法解除劳动合同的补偿金。在签署协议时要慎重，必要时求助专业人士，从而保证自身合法权益不受损害。

## 采访对象

晓松 北京某公司销售

## 场景再现

### 用劳务合同能代替劳动合同吗？

晓松在北京工作已经3年了，一直在某公司做销售员。公司和她签订劳动合同时说，由于她没有北京户口，不能签订劳动合同，只能签订劳务合同。不料，她突然患病住院，医药费用去了几万元。这时她才想到自己还没有办理社会医疗保险。她要求公司按医疗保险的相应标准报销医药费，公司却回答说，你与公司签订的是劳务合同，公司不承担医药费。

## 释疑解惑

劳务关系与劳动关系之间的显著差别主要表现在：



### 第一，主体地位不同。

在建立劳动关系之后，劳动者与用人单位双方地位不平等，不仅存在财产关系，还存在着领导与被领导的行政隶属关系。劳动者作为用人单位的成员，除提供劳动之外，还要接受用人单位的管理，遵守其规章制度，从事用人单位分配的工作和服从用人单位的人事安排等，反映的是一种稳定、持续的关系；而劳务关系中，双方是平等的民事权利义务关系，劳动者提供劳务服务，用人单位支付劳务报酬，彼此之间只体现财产关系，不存在行政隶属关系，且二者关系往往呈“临时性、短期性、一次性”等特点。

### 第二，当事人权利义务不同。

在劳动关系中，劳动者与用人单位之间除存在的一般义务外，还存在附随义务，如用人单位应当为劳动者办理社会保险，劳动风险由用人单位承担，劳动者应当遵守用人单位的内部规章制度等。劳务关系中却不存在这些附随义务。一些用人单位与明明是劳动关系的职工，签订的却是劳务合同，以此逃避应当承担的责任和义务。尤其是在报酬、社会保障待遇上，劳动关系中的劳动者除获得工资报酬外，还有保险、福利等待遇，这是法律对用人单位承担义务的确定性规范。因此，如果劳动者在劳动过程中受到了意外伤害或者患职业病，劳动者属于工伤事故，劳动风险完全由用人单位承担；而劳务关系中的自然人一般只获得劳动报酬，工作风险一般由提供劳务者自行承担，但由雇工方提供工作环境和条件的和法律另有规定的除外。

但就本案中的晓松的具体情况看用人单位与劳动者签订的所谓劳务合同，是为了逃避应当承担的责任和义务，是以合法形式掩盖其非法目的，严重侵犯了劳动者的合法权益，当属无效民事行为。因此，双方签订的合同名称无效，不影响劳动关系的认定，双方签订的合同仍视为劳动合同，双方行为应受劳动合同法调整。

## 采访对象

小王 某公司

## 场景再现

经济补偿金是否该扣税？

小王在一家公司工作。公司因亏损需要裁员，双方协商签订了解除劳动合同协议书。其中约定，自即日起公司与他解除劳动合同，待办完离职手续后，公司按国家规定向其支付解除劳动合同的经济补偿金，按规定可以拿相当于 4 个月工资的补偿金。他每月的工资平均有 4000 多元，这样补偿金应有 1.6 万元。但没有想到的是，财务人员发给他的补偿金只有 1 万元。他问及原因时，财务人精释道：“给你计算出来的补偿金的确是 1.6 万元，但扣除个人所得税后，就剩这么多了。”

## 释疑解惑

劳动者个人因与用人单位解除劳动关系而取得的经济补偿金，原则上是免征个人所得税的。但为了防止有些企业或个人会利用这个空子，搞一些变相偷税漏税的勾当，国家同时又规定，超过当地职工平均工资 3 倍数额以上的部分，仍然需要缴税。

### 知识链接

知识点:《劳动合同法》第四十七条:经济补偿按劳动者在本单位工作的年限,每满一年支付一个月工资的标准向劳动者支付。六个月以上不满一年的,按一年计算;不满六个月的,向劳动者支付半个月工资的经济补偿。

劳动者月工资高于用人单位所在直辖市、设区的市级人民政府公布的本地区上年度职工月平均工资三倍的,向其支付经济补偿的标准按职工月平均工资三倍的数额支付,向其支付经济补偿的年限最高不超过十二年。

本条所称月工资是指劳动者在劳动合同解除或者终止前十二个月的平均工资。

### 采访对象

小赵

### 场景再现

#### 加班能否换做补休?

小赵在节假日加了班,他向财务经理提出,这种情况应支付 300%的工资作为加班费。但是经理认为,他们在休息时间来上班,给他安排个补休就行了,加班工资可以免了。

### 释疑解惑

《劳动合同法》对安排劳动者加班后的工资报酬问题规定了三种情形:

- (1) 安排劳动者延长工作时间的,支付不低于工资 150%的工资报酬(平日)。
- (2) 休息日安排劳动者工作又不能安排补休的,支付不低于工资 200%的工资报酬。
- (3) 法定休假日安排劳动者工作的,支付不低于工资 300%的工资报酬。

上述三种情形中,法律规定,第二种情形(即在休息日安排劳动者工作的),其待遇有两种选择,一是安排补休,二是支付不低于工资 200%的加班工资。而在第一种和第三情形下只能支付法律规定的加班工资报酬,不能以安排补休为由而不支付多于正常工作时间的加班工资。

### 采访对象

小朱 北京某公司工作

### 场景再现

#### 单位缴纳社会保险从中“渔利”怎么办?

小朱到北京某公司工作,双方签订了一份劳动合同,期限为 2012 年 2 月 12 日至同年 12 月 31 日。由于得知单位没有给自己上社会保险,12 月 9 日,他向单位口头提出辞职。按合同规定,当月 10 日可以领取 1030 元的工资。但 12 月 10 日,单位并没有通知在家的小朱来单位取工资。为了取得单位未发放的工资和未缴纳的社会保险,小朱向劳动争议仲裁委员会申诉,仲裁庭支持了他要求工资和社会保险的主张。单位不服劳动仲裁委员会的裁决,又起诉到法院。在法庭上双方对单位与个人之间存在劳动关系的情况没有疑义,对工资 1030 元的总额没有疑问,双方争议的焦点在于这笔钱包不包括社会保险。



### 释疑解惑

《劳动合同法》规定,用人单位应当为劳动者办理社会保险手续,没有办理的责任在单位。单位上缴社会保险的做法不规范,是引发一些劳动争议的重要原因。在本案中,单位称已发放的工资中包含社会保险,由于没有出示有力证据,法院没有支持其说法。其实,即使单位出示了工资中包含社会保险的有效证据,其做法仍是不规范的,因为社会保险是单位进行代扣代缴的,社会保险费不能直接发给个人,单位也应履行为职工办理社会保险手续的义务。

### 拓展延伸

1. 上述案例中出现的问题对于即将步入职场的你有何启发?
2. 你认为应该怎么做才能免于受到伤害?

## 2.7 他们为什么拿不到“工资”

同学们在实习期间,因为是第一次通过自己的劳动挣钱,都异常兴奋和珍视,虽然通常薪酬都不多,但是对于如何支配这笔钱都有着很多美好的设想,尤其是刚开始的实习生生活对于学生来说更是充满艰辛,这么辛苦挣来的钱如果不能拿到手,恼怒、沮丧的心情可想而知,要避免这种悲剧事情的发生,我们可通过下面的案例来了解。

### 采访对象

叶祥 广东东莞××电子厂实习生

### 采访手记

某学校的实习就业办公室里,一位男生说他在广东东莞长龙电子厂干了两个月,却没有领到一分钱。老师取出纸和笔,让他写下了自己的打工经过,以便老师清楚事情经过并替学生维权。

### 场景再现

“我叫叶祥(化名),2010年6月23日,经别人介绍,进入广东东莞长龙电子厂工作。第一周,每天上班8个小时。从7月1日以后,我也开始加班,每天大概3~4个小时。我们早上7点30分上班,中午11点20分开始吃午饭;下午1点30分上班,5点20分下班吃晚饭;加班从6点开始,约晚上9~10点下班。每天的工作时间,大约在11个小时左右。

我在品质部工作,活不重,但工作量挺大,如果做得不好,还需要重新做。刚进去时,与周围的工人不熟悉,也不熟悉工作内容,有的老员工会把自己的工作让你干。

领班说话可难听了,看你不顺眼时还会骂你,当时,我的心里可难受了。工厂不让随便请假,有一次我生病了,本来我打算请一天假,好好休息一下,领班只批了半天。还有一次,我身体不舒服,没有请假,也没有去上班,第二天,领班让我写了检讨书。

工作一天下来,感觉就是累,大多数时间在睡觉,有时候出去转转,或看看电视。转班的时候更累,你需要连续上两个班。

该厂每月10日,发上上个月的工资,就是隔一个月发工资。8月10日,我领到了6月份的7天工资,共129元。7月份的工资,9月10日才发,我干了208个工时,应该发

900 元钱；8 月份，我不知道干了多少个工时。

8 月底，听说在其他工厂进行工学交替的同学们都返回了学校，我非常想家，向工厂辞工没有批准，我就自己离开了工厂。

我两个月的工资没有领，望学校解决。”

这位同学没有履行正常的辞工手续，讨要工资会有希望吗？

2010 年 10 月 24 日，实习就业办的刘主任来到 × × 电子厂，找了人事部的有关领导。许主管很客气，同时也显得很无奈。从他的言谈和举止中，可以看出他对叶祥的情况非常清楚。他麻利地取出叶祥进厂时签下的合同书，解释说：不签合同的工人，按临时工对待，工资按小时结算；签合同的工人，按正式工对待，工资隔月结算。8 月 26 日，叶祥交了辞工书，有关领导还没有批下来，28 日叶祥就没有再到公司上班，30 日自己带着行李离开了工厂，公司对他按自动离职处理，不发放 7、8 两个月的工资。我们也是为老板打工的，公司有制度，我们必须执行。

带着一些疑问，刘主任找到了东莞市 × × 镇劳动局，接待领导解释说：工人辞职时，若厂方不批，可以直接投诉；但是，如果工人自动离职，违反合同，公司可以按照有关规定处理。

就这样，这次讨工资，无果而返。

## 释疑解惑

### 1. 签合同应该注意什么

无论是个人还是企业，都有自己的权利、责任和义务。

面对合同，有的人很粗心，不仔细推敲有关条款，随手就将自己的名字签上了，这是一种对自己不负责任的做法。

签合同的双方，都是想借助合同来维护自己的权利，当你违背有关条款的时候，同时也就侵犯了对方的权利。因此，既然签下了合同，就要履行相关的职责和义务，当你不能履行合同时，就要付出相应的代价。

### 2. 辞工时的相关规定

做任何事情都有程序，辞工自然也要有程序。

叶祥 26 号交辞工申请，28 日在还没获批时就擅自离开，是不符合辞工应提前 30 天通知用人单位的规定的，如果叶祥能在 × × 电子厂坚持干到辞工获批，能和单位说明情况，获得谅解，就可以领到 7、8 月份的工资。然而，叶祥没有这样做。事后，实习处的老师问他，为什么要那么着急地离开工厂，叶祥的回答令人啼笑皆非，他说：听说学校的实习学生返校了，我也非常想家，于是没等辞工手续批下来，就回来了。

2010 年，我校第一次组织暑期生产实践活动的时候，127 名学生被安排在漳州蒙发利科技有限公司进行实习。工厂的辞工程序是：自己填写辞工申请单，由班长签字、科长签字，一周后生效，即可办理相关手续离厂。然而，有的学生不想干了要辞工，上午提出申请，下午就要离厂，说走就走。工厂把这种行为称谓“自离”，拒绝付工资，于是先后有 27 名学生因“自离”而没有领到一分钱。

企业有企业的管理章程，我们到企业中去工作，就要遵守企业的规章制度，按法律规章办事。适者生存，特别是刚毕业的学生，一定要学会遇到事情，了解规定，按规定办事，



## 初涉职场的 100 个怎么办（第 2 版）

而不是意气用事。实习生不断调整自己，才能够尽快地适应社会，适应企业，走好自己的人生路。

### 知识链接

知识点：《劳动合同法》的相关条款。

第二十九条：用人单位与劳动者应当按照劳动合同的约定，全面履行各自的义务。

第三十条：用人单位应当按照劳动合同约定和国家规定，向劳动者及时足额支付劳动报酬。用人单位拖欠或者未足额支付劳动报酬的，劳动者可以依法向当地人民法院申请支付令，人民法院应当依法发出支付令。

第三十一条：用人单位应当严格执行劳动定额标准，不得强迫或者变相强迫劳动者加班。用人单位安排加班的，应当按照国家有关规定向劳动者支付加班费。

第三十六条：用人单位与劳动者协商一致，可以解除劳动合同。

第三十七条：劳动者提前三十日以书面形式通知用人单位，可以解除劳动合同。劳动者在试用期内提前三日通知用人单位，可以解除劳动合同。

第三十八条：用人单位有下列情形之一的，劳动者可以解除劳动合同：

- （一）未按照劳动合同约定提供劳动保护或者劳动条件的；
- （二）未及时足额支付劳动报酬的；
- （三）未依法为劳动者缴纳社会保险费的；
- （四）用人单位的规章制度违反法律、法规的规定，损害劳动者权益的；
- （五）因本法第二十六条的第一款规定的情形致使劳动合同无效的；
- （六）法律、行政法规规定劳动者可以解除劳动合同的其他情形。

### 拓展延伸

1. 你了解了劳动法关于辞职的规定吗？
2. 怎样才能保护好自己的应得利益？



## 模块三

---

# 自主择业





### 3.1 怎样“考察”用人单位



#### 采访对象

小丹 商贸公司助理

#### 采访手记

试用期是一个双向考察磨合的过程,用人单位可以考察实习员工并决定是否录用,实习员工也可以考察用人单位并选择去留。06届商务英语专业的小丹同学在一家外贸发展公司实习,从一开始的迷茫、不知所措到后来的应付自如,最后选择离开公司,她的经历或许可以告诉你如何考察和选择用人单位。

#### 场景再现

我实习的单位是北京某公司,私企,有十多名员工。在这三个月的时间里,有太多的感触。

在北京的人才市场上,老实说,我的英语水平还没有达到理想的程度。在这里,我的职务是助理,有相当不错的环境,工资虽然不高,但是我会努力做好。

一段时间后,我熟练了许多。对于工作,我发觉我能做的事情都已经驾轻就熟了,但是老板不让我做其他走出办公室的事情。对于重要客户,她全部叫一个她信赖的翻译或她妹妹带。

办公室里的生意自然就是老板亲自谈,还要关上门窗,外人根本没有窥探的机会,有一次,老板赶不回来,但厂家和老外都在了,我便做翻译,将老外的要求说给厂家听,将厂家的价格报给老外。谈起来并不是很困难,由于定量,价格自然一降再降。老外还要求印花体字,我当即设计,打印给厂家做样品。双方都十分满意,我感到前所未有的成就感,因为如果换成是老板,她根本不会设计字体。

随着时间的推移,所有的光环渐渐散去,事物都还原了本来的面貌。老板的脾气越来越暴躁,对员工一概用咆哮的态度。三个月以后,我觉得我的价值应该有所提升了,便决定向老板要求加薪。我采取了巧妙的方法,和一个客户搞好关系,老板对他言听计从,所以我请他对老板说。那老外还真守信用,果然像老板说了我一堆好话,老板心花怒放,为有如此好的员工感到高兴。

老板对我说:“你现在进步很大,老外都夸奖你呢!”

我趁机说：“那您是不是考虑给我加一点工资呢？”

老板立即板起脸：“现在是不可能的，到了年底会有适当奖励，到时根据公司经营情况而定。”

### 释疑解惑

老板的提防和不信任以及任人唯亲的行事风格，这不仅是小丹的不幸，更是老板本人的悲哀。小丹像一个英雄，走的是那样潇洒，虽然痛楚，但是你却不得不佩服她的勇气。在所谓“双向选择”的今天，绝大部分情况是单位选择你，很少是你去选择单位。但小丹选择离开单位。

关于如何选择单位，这里给大家一些基本的参考原则。

**第一，一般来讲，公司会在试用期的最初几天对新人进行初步的培训，这是对公司正面了解的好机会。**培训主要是讲解公司文化及历史、公司制度、部分工作的业务流程等。在培训期间，毕业生要多问，并且保存好有公司“保密字样”的书面材料。

**第二，要看企业领导对待工作是否热情、勤勉，是否公正、公平对待工作及下属。**对公司的发展是否有脚踏实地的计划，是否有凝聚力，职位安排是否任人唯亲等；员工是否积极工作，团队是否团结一心、乐于帮助新人，同事之间是否拉帮结派；看工作内容能否发挥自己的才干，公司的内部管理制度规定是否明确并被严格遵守，晋升或学习培训的机会是否平等；工作环境是否稳定，待遇是否满意等。

**第三，要听听不同的同事对领导、工作、工资待遇等方面的评价。**同事们工作久了，对公司了解得更深入，他们的评价会体现公司的价值观，是非常有用的参考。同时，还要听其他渠道反馈的信息，包括公司的客户、竞争对手、关联单位等。一个有魅力、有价值的企业是值得它的竞争对手尊敬的。

**第四，要在试用期结束之前考虑该单位是否符合自己的职业规划，是否提供公平的晋升空间，自己是否真的适合在该单位工作。**

通过以上几个步骤的考察和自己的深思熟虑，你就可以决定是否留在该单位工作了。如果决定留下，那就把无限的热情投入到为之奋斗的事业中去；如果觉得不合适，那就可以在试用期结束后请求辞职，寻求更加适合自身发展的职业。

### 知识链接

知识点：为什么要考察公司的领导层？

公司的发展主要依靠管理层的领导，因此领导者的才能是十分重要的。某些公司创业初期时，工作环境及待遇可能不尽如人意，但只要领导者有远大的理想及踏实的工作态度，能使员工最大限度地发挥才能，使公司的业务蒸蒸日上，那么这个公司就有希望。反之，若领导者偏听偏信，奖罚不分，那么即使该公司有具体的制度，也可能没人遵守，即使有良好的待遇，也可能肯是昙花一现。所以，一定要睁大眼睛仔细地审视你目前就职单位的领导者。

### 推展延伸

1. 在双向选择中个人如何考察实习单位？
2. 如何看待老板的做法？如何评价小丹的离职？



## 3.2 如何找准自己的职业定位

### 采访对象

小璐 旅游公司助理

### 采访手记

小璐在学校学的是影视后期制作，先后在两家单位实习，感觉离自己的专业越来越远，非常地迷茫困惑，找不到自己的职业定位。

### 场景再现

小璐在校时是一个性格直爽、争强好胜的学生，对班里交给的工作总能认真负责地完成，学习也很努力。最开始的实习单位是一家与专业相关的影视后期制作公司，对专业要求较高，工作中使用的相关软件虽然在校学过，但在学校时只学了一些皮毛，在工作中不能得心应手地使用。公司交给的任务小璐不能独立按时完成。小璐也很着急，甚至想利用业余时间再去进修一下，但经理对其十分不满意，几次冲突之后，性格急躁的小璐觉得忍无可忍，离开了这家公司。

再一次找到的实习单位是一家旅游公司，专业不对口，但那家旅游公司对其十分满意，觉得她性格开朗，办事麻利。小璐当时找不到其他的实习单位，就去了这家公司。一开始在这家公司的工作是打印、校对文件和跑外送送合同等。在办公室工作中，小璐的工作做得很出色，办事有效率，打字的速度快。校对合同时认真仔细，将不少合同中的错误改正。但在工作中也有一些不如意，如工作中经常要纠错，小璐又是一个心中口快的人，所以得罪了一些同事，甚至包括自己的一位女领导。但是，总体来讲，她的工作得到了经理的认可，并希望她将来业务部门发展。

所以小璐十分困惑地问我：老师，我现在的工作专业不对口，但我干起来得心应手，但工作和人际方面存在着不少问题。我要是放弃了，也很难找到专业对口的工作，找到了也未必干得了，我该怎么办呢？

### 释疑解惑

什么是职业定位？

找工作单位、换工作单位、在单位换岗，都是为了找一份让自己能得到更好发展的工作。在这样的地方，自己的长处能够得到充分发挥，潜能也能得到充分发掘，从而干出一番事业。

因而，职业定位就是人们将自己放在一个适合自己发展的位置，然后全心全意地在那个位置上努力工作。对大多数人来说，他的职业定位，就意味着他放弃了在工作上的其他选择，而专注于已有的选择，并将其作为一生的事业，在那个岗位上挖掘自己的潜力，最终获得成功。而职业定位的失败不仅是个人的不幸，对社会来说也是悲哀的事。如果一个社会有大多数成员职业定位失败，则意味着大多数人没有很好的发展，他们的潜能没有得到



很好的开发，社会存在很多的人力资源浪费，社会发展注定不是高效的。

小璐面临的最大问题其实是职业定位的问题，即是选择专业对口的职业还是选择自己得心应手的工作。要想解决好这个问题，首先得看兴趣。兴趣可以增强人的职业适应能力。研究资料表明，如果一个人对某一项工作有兴趣，能发挥全部才能的 80%~90%，并且能长时间保持高效率工作而不会感到疲倦。第二就是开发自己的潜能。当我们找到喜欢干的事情时，并不能就此完事，还要有意识地给自己施加压力，给自己找一些事情，使自己能够不断面对新状况、新问题，能够不断提高自己的能力。完成自己的职业定位的第三个重要因素是要注意周围的环境，比如同自己合作的人。同事关系特别是合作伙伴的关系非常重要，在与人合作时，一个人既要大度，又要有原则。人都是有缺点的，不能对自己的缺点听之任之，而对他人的缺点耿耿于怀，这成不了大器。但是大度并非没有原则，对原则问题不能马虎。

小璐现在面临的职业选择应通过以上三个方面认真分析一下自己的兴趣、性格、专业，综合考虑。一份专业不对口，但自己感兴趣，又能发挥自己的特长的工作是十分值得珍惜的。

### 知识链接

知识点：如何获取理想中的职业？

巧妙推荐自己。在进行充分考虑抉择之后，你可能已经确定了自己理想的职业。巧妙地推荐自己，变被动等待为积极争取，是加快自我实现的不可忽视的手段。

在今天，想做大事业，必须放弃“面子”，更新观念，大胆推销自己。

1. 学会表现自己。靠别人发现总是被动的，靠自己积极表现才是主动的。在适当的场合、适当的时候，以适当的方式向你的上级与同事表现自己的业绩，这是很有必要的。

2. 最大限度地表现自己的美德。这是成功的一大秘诀。记住“尽善尽美”，事情无大小，每做一件事，总要竭尽全力求完美，这是成功人士的一种标志。

3. 适当表现你的才智。一个人的才智是多方面的。假如你表现口才，就要在谈话中注意语言的逻辑、流畅和风趣；如果要表现自己的多才多艺，就要在适当的时机借题发挥。

4. 从最低级的工作做起。如果你有实力，不妨把自己摆到最底层的位置，从最低的身份做起，寻找一个全面发展自己才华的机会，让人们一次又一次对你“刮目相看”，使自己的形象自然而然高大起来。

### 拓展延伸

1. 你觉得小璐应该如何选择，是留在旅游公司还是找专业对口的工作呢？说明理由。
2. 如果小璐不离开，如何弥补自己专业的不足？



### 3.3 职场新人为何不能频繁跳槽



#### 采访对象

阿平 药剂专业

#### 采访手记

从学校毕业后的一年半里,阿平已经经历了 3 次跳槽,涉及香港、深圳和东莞的企业。

频繁跳槽的职场新人,现在被称为“闪离族”。它特指对找到的工作满意度不高,上班时间不长,甚至连应聘的岗位还不熟悉,就提出辞职,另谋新职。“闪离”已成为一部分毕业生的工作状态,他们因为刚出社会的“第一步棋”没有下好,招致节节失利。如果这种“闪离”的状态没有得到改变,将对他们的职业生涯发展带来诸多影响。

#### 场景再现

“做业务的,很多人想跳槽。”阿平用这句话来形容他的职业状态,自从从职业院校毕业后,在过去的一年半里,他已经经历了 3 次跳槽,涉及香港、深圳和东莞的企业。

**第一份工作:**三个月拿的都是底薪。阿平的第一份工作是从 2008 年 5 月开始的,那是一家香港公司,他的岗位是销售,把感冒灵之类的药销往药店。“去药店之前,先要做好跑店准备,包括拜访的路线、目的等。”阿平说,跑店很辛苦,如果这时能得到公司主管的一声短信问候,那真是莫大的安慰。刚刚工作的阿平初生牛犊不怕虎,做事也勤快,这让不少店长认可了他。“有一次,一个药店要迎接检查,我无私奉献了五六个小时,帮助他们抄写处方药单。”阿平说,畅销产品的销售,药店一般很热情,但如果不是畅销产品,被人排挤的时候就多了,这时,只能从为人处世方面让人家接受你。在那三个月里,阿平都是拿底薪。

**第二份工作:**99 条短信祝贺客户生日。2009 年 8 月,阿平跳槽去了深圳一家公司,这家公司代理了一种药品,由于药品有一定的知名度,药店对他也另眼相看。阿平分配在广州跑销售,天河区大街小巷的药店,他都跑了个遍,甚至去了偏远的岑村等地。在这个公司工作的将近一年的时间里,阿平摸透了药品销售的各个领域。他说,“做销售前期要舍得投入,要投其所好,细心揣摩客户。”“有一个药店的店长,弟弟要参加成人高考,由于她很忙,我就帮她上网整理了成人高考的试题和资料,并打印出来送给她弟弟。店长很感动,说我是做业务中最细心的。还有一个采购经理打来电话,是个女孩子,聊天中得知她正在



充电，于是我提醒她充电打电话是很危险的，她谢谢我的关心，并表示工作忙忽略了这些细节。”“最疯狂的一次是我给一个VIP客户发了99条生日祝福短信。那是一家连锁店的采购经理，为了让她有一个意外惊喜，我动员了98个同学和朋友，每人发一条短信祝福她。”

**第三份工作：**三个月赶上前任的业绩。阿平的第三份工作是东莞一家高科技药厂，“之所以跳槽是因为深圳的公司是家族企业，提升空间有限，而且业务骨干都走了。”现在阿平刚过试用期，对于这里的工作，他形容是痛并快乐着。痛是前任销售做了三年，有很好的客源，业绩每月可以达到9万元以上。而他刚去的前2个月，只能做到六七万元，以至于主管毫不客气地说，“不用人跟这块市场，也可以做到六七万的业务。”主管还撂下一句话，“你自己看着办。”接下来的一个月，阿平开始忍辱负重，投入的比以前多，最终达到9万多元的业绩，赶上前任的业绩水平。

### 释疑解惑

“谁会离开一份好工作啊，频繁跳槽就是没有找到满意的工作，不得已而为之。”很多求职者坦言，其实自己也期望能稳定下来，跳来跳去不是长久之计。

据了解，出现“闪离族”的原因众多，既有求职者的因素，诸如求职者意志薄弱，遇到困难就“闪”，或者缺少职业规划意识，脚踏西瓜皮，滑到哪里算哪里。也有单位的因素，诸如原来保证的薪水福利无法兑现，但无论如何，“闪离”总是不好的。短时间内过多的跳槽经历，大多数人事部门不会认为你工作经验丰富，反而会怀疑你的工作能力，质疑你的工作态度。

当然我们也并不是一味指责跳槽的新人，只是希望他们多一点踏实，少一些浮躁，不要身在曹营心在汉，在可跳可不跳的时候，最好不要跳。频繁跳槽有很多不利因素。

**1. 表现了对公司的不忠诚。**一般公司都非常重视员工的“忠诚度”，在中国传统文化中，往往是用人不疑，疑人不用，对于“贰臣”历来存有戒心，也会对你心存疑虑。一些公司还有一套鼓励忠诚的员工的制度，比如更高的收入和福利，但要等工作到一定年限后才能拿走，如果你提前离开公司，这些收入也就泡汤了。

**2. 是否具有足够的价值。**是金子总要发光，只有你安心在岗位上踏实工作，干出成绩，老板可能没有说，但是心里记着，说不定老板已经决定留用你了，可你突然提出离开，岂不是前功尽弃。

**3. 无法在某一领域积累足够的经验和能力。**现在市场分工越来越细化，往往专才比通才受欢迎，而专才是需要在某一领域沉浸很多年才能造就的，这一类人才往往也会成为公司青睐的对象。什么都尝试，但什么都浅尝辄止，这种人做什么工作都只能停留在比较浅的层次上。

一个人要清醒地认识自我，明确自己的方向和定位。别人做得好的不一定适合你，而且别人总是把最光鲜的一面呈现在众人面前，究竟好不好只有当事人自己知道。因此不用和别人做无谓的比较，找到适合自己的位置和方向才是最务实的。做好定位、认准方向之后要坚持，哪怕要忍耐一时的辛苦和寂寞。成大事者总要经过很长时间的磨炼，因此不要奢望一开始就很顺利。现在职场竞争如此激烈，有时拼的是毅力，谁能坚持到最后，谁就会笑到最后。



### 知识链接

**知识点：**如何让自己摆脱“闪离”的状态呢？

有关人士建议，应该好好静下来考虑一下，问问什么职业真正适合自己，然后沉下心来，在一个工作平台上沉淀几年，这样，你的职场经历才会让你“升值”。对于职场上频繁发生的“闪离”现象，一方面在严峻的就业形势和生活压力下，不少新人采取“先就业后择业”的方式，勉强接受一份不是很理想的工作；也有部分新人对自我的认知不足，所从事的工作与自己的兴趣爱好相去甚远，入职不久就产生了“倦怠感”。另一方面，在资讯高度发达的今天，求职者面临很多职业发展的选择，太多机遇反而令他们无从选择，存在“一山望着一山高”的焦躁心态，一旦有什么“风吹草动”，就飞快投身到“闪离”的行列。

而对于职场新人来说，在刚踏入社会时，要正确地认识自我，理智地分析自己的优势和劣势，才能扬长避短，发挥优势。在认知的过程中，既可以借助测评工具，也可以向师长讨教。本着开放的心态来看待评估结果，才能帮助你更清晰地规划自己的职业发展路线。在入职后，要学会在工作中培养兴趣爱好。也许你个人的兴趣爱好与从事的工作无关，这时候就要沉下心来，当自己是一张白纸，虚心认真地去学习，这样才能勾画出美丽的图案。同时，秉持开放的心态，积极学习人际沟通技巧，谦虚、诚恳地向周围的同事学习。

最后，提醒今日的新人，作为新人，在一个岗位上做不到一两年就跳，只能学到皮毛，而无法真正地理解相关知识。过于频繁地跳槽，不但浪费了自己的时间，也会让自己在人力资源市场上失去价值。

### 拓展延伸

1. 通过本案例，你认为职场新人频繁跳槽的弊病是什么？
2. 如何避免频繁跳槽？

## 3.4 我如何“捍卫”来之不易的成果



### 采访对象

曹敏 银行负责个人贷款业务





## 采访手记

曹敏在校期间品学兼优，各方面能力均比较突出，在实习时被推荐到某股份制银行信贷部门工作。她在经历过一番艰辛的努力后，赢得了领导和同事的信任，承担了部门中一个比较重要的固定工作。面对来之不易的成果，还容不得她喘息，领导突然临时决定给她调换工作。是服从领导安排，接手一个烂摊子，还是“捍卫”自己现有的成果，不服从安排？

## 场景再现

曹敏由学校推荐至银行信贷部门工作。走过了跑腿、打杂儿阶段，因为工作热情高、认真仔细，渐渐被单位领导和同事认可。后来她慢慢做起了固定工作，主要负责个人贷款客户的贷前放款、贷后管理，这个工作很重要。

三个月后，支行内勤突然离职，内勤岗位空缺，行长指定由曹敏担任。内勤也是支行一个非常重要的岗位，担任内勤的人应对支行所有业务的背景、资料、进展、计划等了如指掌，随时向分行各部门和支行领导提供所需业务数据，协助行长和各客户经理做好业务。此外，做报表、管理资料等工作也是很复杂和繁重的，所以内勤工作的交接需要很长时间。但是原来的内勤迅速离岗，没有进行交接，留下一大摊子事。曹敏对内勤业务一无所知，几十张报表看得眼花缭乱，从未碰过的几个系统更是让她头大。单位领导虽然了解情况，但是除了信任，也没有任何可以帮助曹敏完成工作的办法。在没有人指定的情况下，她在短时间内不可能胜任此项工作，但是支行的业务还要进行，曹敏感觉十分无助。

此事最后的结果是：曹敏向领导提出不调动岗位，同时接下内勤的工作，用增加工作量来维护自己已经获得的成果。

## 释疑解惑

将来的你可能也会遇到类似的难题。在这里我提示大家要考虑几个问题。

### 问题1：领导让曹敏担任内勤是对原来工作的肯定还是否定？

从曹敏的表达来看，领导让她担任的两份工作均是比较重要的岗位。而内勤工作要求她对支行所有业务的背景、资料、进展、计划等了如指掌，这是一个统揽全局的工作。与原有的“个人贷款”的管理工作相比，工作范围更宽泛，涉及面更广。从这个角度来看，她已经用自己的能力和工作成绩，成功地证明了自己，也捍卫了自己的成果。

### 问题2：领导如何看待新的工作？

涉及一个新的岗位，接手全新的工作，任何人都很有畏惧心理，尤其是曹敏面临的这种非常复杂的情况。但是既然领导在了解你原有工作的情况下，仍然让你来做，相信会给你一个压力的缓冲期，在保障业务正常进行的前提下，让你来熟悉手头的工作。

接手新工作前，最好与领导进行有效的沟通，一方面表示对领导信任的感谢，另一方面表明自己目前承受的压力，以取得领导的谅解和支持，向领导争取一定的时间，让自己能很快地适应新的工作。提前沟通比出现问题时再解释要更高明。

### 问题3：用何种心态面对压力？

在面对新的压力和挑战的时候，要学会适当地放松自己，允许自己在特殊情况下的不完美。



#### 问题 4：同时做两份工作能够保证工作质量吗？

要告诫大家的是要权衡自己的能力，不要为了保卫所谓的成果或贪功就盲目接受。如果有足够的时间和精力，在不影响原来工作质量的前提下，同时公司人手紧缺的情况下，是可以考虑的。如果人手比较富余，这并不是一个理想的选择，也容易招致同事们的嫉妒，所以在做这一选择之前，要充分考虑可能的后果。

#### 知识链接

知识点：什么是工作成果？

有人认为，只有从一而终地从事一份工作，从头到尾坚持在一个岗位上，才比较容易出成果。但在当前的形势下，更多人的职业生涯发展面临变数。虽然岗位易变，但是做好任何一份工作的基础是共通的，即具备一个好员工的基本素质。如果你在原来的工作岗位上，通过自身的努力，已经具备了这一素质，掌握了处理问题的本领，具有了成熟的思维方式，那是任何人都夺不走的。就初涉职场的年轻人而言，这些经验比眼前的物质利益和领导的表扬更重要。

#### 推展延伸

1. 如果你是曹敏，你将如何处理行长指派自己接手内勤工作这件事？说一说原因。
2. 领导指派给曹敏新工作是出于何种安排和考虑？

### 3.5 为何我暂时不想离开



#### 采访对象

小李 文秘专业

#### 采访手记

小李是 08 届文秘专业班的学习委员，是一个腼腆、规矩的男孩子，个子高高的，身上少了这个年龄段男孩子应有的张扬的个性，显现更多的是女孩子身上的文静、秀气。初中毕业时，他以 480 多分考入职业院校，三年来他一直很努力，获得了很多证书及荣誉。

在学校大规模推荐实习之前，他抱着试试看的心里到了中国人民银行票据清算中心，几个月的实习生活让他对工作有了更深的了解。

在这个周末他将参加成人高考，打算报考本科，报考的学校包括中国人民大学、首都师



范大学、首都经贸大学，专业为金融和会计。他信心满满地说即使考不上本科也能上专科。

小李与大多数学生一样，遇到了来自工作和人际交往的双重压力，对于老师的指导是那样的迫切和渴望。印象中一直不善言谈的他，说话突然又急又快起来，或许是憋了一肚子话终于找到了可以倾诉的对象。

### 场景再现

在工作中遇到的最大挑战来自计算机的小键盘录入，这是比较重要的一项技能，虽然在学校里我已达到能手级，但是与工作的要求还有很大的差距。在学校里能手6级的标准是小键盘录入20页一题，单位的要求是100页1题，3分钟内完成，是学校的5倍。单位的同事多数是3分钟的水平，因此，自己还要加紧练习。至于技能方面的训练，很重要的一点是指法要正确。来单位后，打小键盘时，我一直用两个指头，在学校也一直是这样练习的。但我的师傅说“这哪行呀”，原来要想打得快，必须五指并用，每个指头都要发挥作用。

我遇到的最大挫折可能就是工作地点从单位的四层调到了二层。虽说二层和四层工作性质没有大的区别，但是凡是来了二层的员工大家都怀疑他和原来的经理没有处好关系。我们四层那儿经理有好几个，有一个经理表面给人印象很好，直来直去的，大家以为这样的人都比较好打交道，但是时间久了，有些老员工说，但凡她喜欢的人，她都尽力留在身边，有些得罪她的，她就想办法挤走人家。仔细想想后，发现有一件事可能是诱因。在培训期间，有一次经理的先生（也是我们单位的领导）讲课的时候，专业术语太多、讲得太快，离考试的时间只有两天了，我们都很着急，我随口说了一句“这么快，谁记得住”。当时领导就不高兴了。事后想想应该再跟经理解释一下，但是我当时没有这么做，这事怨我。

与大多数同学一样，我遇到的最大难题除了尽快熟悉工作之外，就是人际交往问题。我的师傅比我大三岁，是实用美术学校毕业的，他跟我说：“你太不爱说话。”我想这应该是我最大的弱点吧。

在单位其实还有一个经理比较欣赏我，说我的字写得漂亮。有一次，在楼道里遇到他，他说“什么时候上来跟我干去！”

在票据清算中心的工资不高，所以一直留不住人。有时跟师傅谈起这事，他也劝我，干个三五年，等时机成熟了，在这个行业里混出点名堂来了，再离开也不迟，更何况现在最重要的是把大学文凭拿下来。

### 释疑解惑

当我们还是学生的时候，我们期望自己能够进入职场，实现经济独立并且大展宏图；而当我们尝试进入职场时，却发现现实不是我们想象的那样，各种各样的问题接踵而至。有人感觉学习是自己的拿手好戏，但用同样的方法处理工作却处处碰壁；有人感觉职场完全不像描述的那样，而是充满着黑暗与丑恶；有人感觉自己曾经所坚守的信念，却成了工作的障碍……

为什么我们在初入职场的时候会遇到这么多问题？我们又该如何去面对和处理这些问题呢？学生在单位实习或刚开始在单位工作时会遇到诸多问题，有时候自己也觉得很无辜、



## 初涉职场的 100 个怎么办（第 2 版）

很无助。在学校里自己也是好学生，为什么一到单位，以前的学习方法、人际交往的方式等就不灵了呢？

到底职场欢迎什么样的新人？作为新人应该怎样更好地融入新的环境？这是每个期待能干出一番事业的人都应该思考的问题——虽然所谓的社会经验，就像小马过河，不到真正经历的那一天，你永远都不知道自己有没有准备好——但是，预先有个充足的心理准备，等到事情真正到来的那一天，你绝对会淡定冷静很多。小李其实就是没有做好职前准备。

大多数学生在学校里过的都是一种单纯而有保障的生活。在这样的环境里，容易萌发浪漫的情调和美好的理想，但这样的生活与现实社会必然存在一定的距离。所以，在走上工作岗位时，最重要的就业心理准备，就是要转变角色。

所谓转变角色，就是要认识到自己所处的真实地位和“严酷”的社会现实，实事求是地面对就业这样一个现实。要想正确地选择职业，就必须转变角色，不能把学校、家庭、亲友及同学所给予的关心、呵护、尊重当成是社会的最终认可。而是要摆正自己的位置，客观、冷静地进入求职状态，认识社会，了解社会，以自身的实力，积极主动地去适应社会需要。在选择社会职业的同时，也接受社会的选择，正确地迈出人生这关键的一步。

学校和职场无论在理念、管理方式，还是人际交往方式上都有很大区别。学生刚走入职场的时候往往带有自身的惯性，也就是我们俗话说的“学生腔”“学生气”，将学生为人处世的那套方法用在职场上，自然不合适。

### 知识链接

知识点：职业院校毕业生初入职场要掌握的生存法则。

首先，要重新认识自我。就业前如何选择职业，要根据自身的个性特征来决定。例如，有的人适合流水线的工作，而有的人却适合做推销员。其中性格与智能与择业密切相关，且往往是在某一职业中尽快适应并有所成就的重要因素。

其次，进入职场后，要放下以前所学，抱有一种从头学习的态度。认真做好领导交代的每一项任务，这项任务可能微不足道，但也许却是了解单位、工作、领导、同事的契机。因此，要把每项任务都当成考验自己的机会和成长的机会，这样才能为今后的工作打下坚实的基础。

再次，在职场中要多多请教。如果不去请教，没有人会主动指导你。在学校里，学生只要按照老师的要求达到各种德、智、体的指标就可以了，并且这些完全可以在老师的指导下进行。而在职场中，领导下达任务往往不会有太多的指导，在熟悉工作的初期需要多去请教。

### 推展延伸

1. 小李在实习过程中遇到的主要问题有哪些？
2. 如何看待小李的职业发展规划？

### 3.6 为何要像绅士一样离开



#### 采访对象

小贝 饭店服务与管理专业

#### 采访手记

在实习或工作中，你发现公司人际关系糟糕到无可救药，老板对你霸道无理，公司已经穷途末路，没有任何前景可言……你不得不选择离开。

那么是满腔怒火、满怀抱怨，还是站好最后一班岗，像绅士一样离开？你的答案是什么？

#### 场景再现

2007年7月份，05级饭店服务与管理专业的实习生小贝，经学校推荐去某四星级酒店实习。由于她在学校一直担任班长，受到了用人单位的优待，顺利地到计财部实习。这个岗位十分令人羡慕，如果在实习期间没出现什么差错的话，实习生被单位留用的可能性是比较大的。

当初参加面试的有十五个人，在所有面试者中，小贝是唯一被人事经理相中的。

之后她与班里其他6名女生、3名男生一起到该酒店实习。经过一个星期的培训后，他们有的被分在总机，有的被分在西餐厅，有的被分在前台，小贝则被分在计财部做收银工作。

正当老师为这批毕业生感到庆幸之时，该单位人事部突然来电问：“学校知道吗？小贝已经离开单位了，单位的更衣柜上的钥匙还没有交，也没有进行工作交接。我们问班上同事，都说她已经离开了单位。”大家万分不解。原来，她在实习单位听到另一个实习生说外地生在该酒店没有转正的机会，便主动离开了。



### 释疑解惑

在这一问题上,许多同学也患有类似的疑惑,什么是实习?实习期对我们意味着什么?自己在实习期间的身份?

这里我们说到的实习,指的是生产实习。实习生的身份仍然是学生,但必须遵守学校的实习生管理规定。同时,在单位实习时还要遵守实习单位的规章制度及安全生产方面的操作规程。

本案例中,小贝不管因何原因离开实习单位,都应该向学校和实习单位请假,而不应该擅自离开。擅自离开是缺乏责任心、集体观念和纪律观念的表现,是处事方式简单、不成熟的表现,将直接影响实习成绩以及毕业证书的领取,用人单位对你的印象也会大打折扣。

#### 如何对他人的话做出合理的判断?

实习期的同学容易道听途说,人云亦云。我们应该学会判断,决定你的去留的最权威部门是单位的人事管理部门,因此不要轻信任何小道消息。至于小贝说的“酒店不留外地生”问题,也要具体情况具体分析。

#### 为什么要像绅士一样离开?

员工跳槽离职的原因多种多样,或不能转正、或无法升迁,其他人虽不知详情,也能猜到。因此,我们对别人抱怨不仅无济于事,反而有可能会使别人对我们有看法,此时只说“想尝试一种新的生活”就好了。

其实,现有工作所积累的经验 and 能力是今后实现职业转换的“本钱”,而职场比我们想象得要小得多,转换工作后我们很可能与原来的公司有业务往来,我们必须考虑到这一点。如果跳槽到关联公司或竞争对手那里,更可能常年都要与原来公司的同事打交道。一个人的职场生命轨迹是由各种职场生活内容组成的,如果每一次跳槽都是给自己的职场生活多树一个敌人,而不是多交一个朋友,今后的职场之路必定会越走越窄。

如今的职场,辞职、跳槽已经司空见惯。在递交辞呈之前,如果我们能给原公司预留充分的时间,完成好自己手头的工作,在做完所有交接工作后毫无愧色地离去,我们才能成为真正被记住的人。

### 知识链接

知识点: 如何像绅士一样地离开?

像绅士一样离开实习单位既是个人素质的体现,更是职场人士的最佳选择。我们如果选择了离开,至少应该注意以下几个方面:

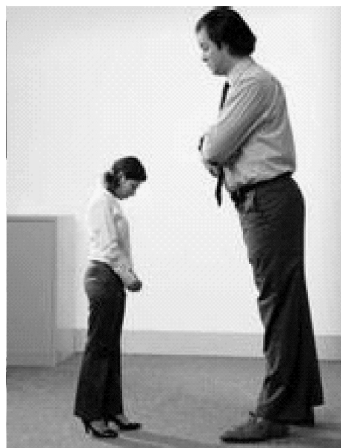
1. 跟你的直接主管打招呼,同时要跟学校及时联系,说明你辞职的理由。
2. 站好最后一班岗。在你的辞职未被获准之前,不要因为即将离开而放松对自己的要求,尽量做好自己的分内工作。
3. 尽量清楚地交接手头的公物,不要带走公司的任何资料。
4. 对任何人都不要表示异议。不指责、不否定,特别是对自己的上司,在任何人面前不抱怨自己在这里受到的不公平待遇。

### 拓展延伸

1. 你如何看待小贝所说的离职原因?
2. 你对文中所说的观点是否同意?说一说你个人对离职的看法。



### 3.7 矛盾的我应该怎么办



#### 采访对象

小萌

#### 采访手记

我们在工作生活中会遇到各种各样的难题，常言道“福无双至，祸不单行”，这句话还真灵。小萌说：“我现在的的生活就像一团麻，快帮我梳理梳理吧！”

#### 场景再现

我刚参加工作两年，在第一家公司累得要死，不久后跳槽到了第二家公司。但由于我努力工作，能力得到认可的同时也遭到某些同事的嫉妒。我为人很老实，对这些人的做法感到既费解又失望。

例如，某些女同事喜欢背后说别人闲话，今天 A 跟你说一套，明天 B 跟你说一套，刚才 A 跟我说完 B 的坏话，转过都来 A 遇见 B 又亲热得不得了，这真是很虚伪。

我现在真的明白了同事之间千万不能当成朋友，否则真的会很受伤，所以我很想离开这家公司，可是又很犹豫，我该怎么办？



## 释疑解惑

如何处理好同事关系？

### 1. 要保持距离。

不仅是同事之间，人与人之间都应该保持一定的距离，这对双方都是一种保护。上下级之间关系太近，会没有尊严感；同事之间关系太近，工作中尺度不好掌握，会给彼此都带来不必要的麻烦。

### 2. 互相尊重。

首先要自尊，其次要尊重他人。例如，不要随便插手别人工作范围的事情，即使是别人需要帮助的情况，也要把握好分寸和尺度。

### 3. 信任他人。

互相信任、互不猜疑，这是处理好同事关系的重要原则。一方面自己首先做到言行一致，给人以信赖感；另一方面应充分信任他人，做到心胸坦荡，不道听途说，远离搬弄是非。

### 4. 宽容他人。

宽容是美德，也是增进同事关系的重要方法。人无完人，都会犯错，不必斤斤计较，更不要“得理不饶人”。对待别人的缺点应保持包容和担待的心态，多看别人的长处和优点。当然，宽容也是有限度的，并非无原则的妥协与迁就，只有在相互尊重的基础上才能发展良好的同事关系。

## 知识链接

知识点：职场人际关系自检索引。

1. 算计。把事业上的竞争对手当成“仇人”“冤家”，想尽一切办法搞垮对方，这种行为轻则被同事所唾弃，重则失去饭碗，甚至身败名裂。

2. 妥协。一个只会拒绝的人会招致大家的排斥，而一个只会妥协的人不但自己受委屈，还会被认为是老好人、能力低、不堪大任。因此，诸如危害公司利益、拉帮结伙、损害他人等事件中要保持中立，避免被人利用。

3. 隐私。每个人都应该尊重别人的隐私。窥探别人的隐私是个人素质低下、没有修养的行为。

4. 情绪。你在工作中经常情绪失控是大忌。对于自己不喜欢的人或事，应尽量学会包容或保持沉默。

5. 借钱。谨记不轻易欠别人一块钱的原则，特殊情况下向同事借钱要尽快归还。平时一起聚会游玩，最好是 AA 制，同事因高兴的事情请客时也不必执意拒绝。

## 拓展延伸

小萌单位的人际关系问题是个别现象还是普遍存在的？你遇到类似情况会怎么办？



### 3.8 她为何选择继续坚持



#### 采访对象

小雪 动漫游戏专业

#### 采访手记

一到公司，感觉自己学的什么都用不上；好多东西都要重新学，公司的人也没耐心教；每天总有干不完的工作，可头三个月一分钱没有；后面有酬劳了，自己分到的任务比其他组员都难，花的时间更多，得到的酬劳却完全一样……在同一家动画公司实习的四位同学面临相同的问题，为什么只有小雪选择继续坚持？

#### 场景再现

刚开始实习的时候，总觉得学校里学的派不上什么用场，就没有下功夫去仔细琢磨。在后来实际操作过程中渐渐发现，其实是对已学的东西了解得还不够透彻，导致应用时遇到困难。比如，以前学过的运动规律，课上没太用心，但在制作动画中是非常重要的，不仅要学好还要不断坚持练习。

在学习某个软件时，一点都不会，导演只给了教学视频看。我们看完一遍视频后一上机，还是不会，就等着人来教。导演很生气，觉得我们并没有动脑子去想、去琢磨。之后给我们上了一课，是关于如何培养自学能力的。自此，不管是学软件还是做镜头，首先是自己摸索，看教学视频、看书、背软件的快捷键，稍微熟悉一点后再相互交流探讨遇到的问题。想不出动画动作就站起来做，感受自己的肢体动作，再落实在电脑制作上。实在不会的，再请教导演。

我不大看重实习时能挣多少钱，公司最能打动我的，是每天虽然很忙但总有学不完的东西。三个月后，按照实习合同，公司也给我们相应的实习补贴了。如果分配到了比较难的工作，虽然付出的时间和精力很多，拿到的钱却和其他组员一样（通常动画公司按制作画面的秒数来计算酬劳），我也觉得没什么，因为这能得到更多的锻炼。

我觉得既然已经开始做事情，就尽可能先坚持做下去，不能轻易放弃。实习期间先看



自己能不能适应和达到公司的需求, 实习期满后决定是否留在公司。

### 释疑解惑

动漫游戏行业, 是 21 世纪极具发展潜力的朝阳产业, 在中国基本上处于快速发展, 又摸索着前进的阶段。目前国内动漫行业的从业人员大约为 6 万人左右, 而全国需求多达 30 万人, 未来几年缺口会更大。动漫企业在用人时更关注实际能力, 这给相关专业的职业院校毕业生提供了更多的就业机会与发展空间。针对该行业的专业特点, 进入实习阶段乃至刚工作的第一年, 都需要摆正心态, 明确以下几点:

**1. 提升自学能力, 不断再学习。**动漫产业的特点使得绝大多数学校和培训机构都不可能涵盖所有专业动漫制作软件的教学, 职业院校设置的相关专业课程更为基础。实习阶段, 不同的动漫公司和相关企业根据不同的制作内容会使用不同的软件, 有的软件甚至是该公司独有的, 当然需要实习生踏实认真地学习, 正如小雪所说“总有学不完的东西”。有些同学以为自己以前学的东西都够用了, 实习就能够独当一面, 这种想法只能束缚自身的发展, 任何公司或企业都特别看重员工的自我学习和自我能力提升能力, 更不用说是这种以创意和更新为产品卖点的制作行业了。

**2. 实习是巩固和强化学校学习的机会, 不是挣钱的机会。**实习阶段, 学生、学校和实习单位在签订三方协议时都会明确实习公司在何种阶段开始支付实习补贴, 根据不同动漫公司及企业的标准, 通常是在三个月至一年之后。有些公司因其提供的实习培训内容的独特性, 还会要求学校支付给公司相应的实习培训费。因为只有接触到真实的工作过程, 实习生才可能达到学以致用状态和基本水平, 公司花费人力、物力让实习生掌握了实用软件的操作, 只给相应的劳务费或反过来收取费用在这个行业并不鲜见。小雪所坦言的“一开始自己做的那些东西在正规的影片中多半都不能用”, 这种情况特别是在实习阶段的初期很常见, 如果只看重眼前那一点利益, 而忘记了自己实习应有的真正目的, 结果只会是得不偿失。

**3. 先有“能者多劳”, 才有“多劳多得”。**动漫制作是一个非常强调协同合作的职业, 在动漫公司实习, 常会遇到几个人的合作小组共同完成指定项目的情况。当导演或组长分配任务后, 不仅需要组员统筹安排各自的工作内容, 及时沟通、灵活协调彼此的工作节奏, 更需要在承接比较困难的任务时, 有积极的心态来面对。小雪在这一点上成为了大家学习的榜样, 她说: “以前不明白怎么把所学的这些串联起来, 但在工作中理论与实践相结合的过程不断地重复, 经验增长得特别快。”实习阶段的“能者多劳”意味着个人专业能力与工作经验的快速提升, 在进入社会工作后, “多劳多得”自然指日可待。

### 知识链接

**知识点:** 动漫游戏专业服务的行业有影视动漫制作及电视传媒行业, 广告传播等商业制作, 游戏、网络动漫等互联网互动娱乐领域, 手机游戏、手机动漫等无线娱乐领域。毕业后所走上的岗位主要是: 动漫设计师、动画绘制员、三维动画人员、平面设计师。目前国内该行业市场, 以前三者需求量最大。

职业院校学生应在实习阶段有意识地多学习、多思考, 根据自身专业实际水平和职



业兴趣点，主动思考今后就业的发展方向，有目标、有侧重点地主动学习和参加相关培训，以便在进入社会挑选工作时有更多主动权。

### 拓展延伸

1. 觉得动漫公司反过来向学校收取实习培训费的做法合情合理么？为什么？
2. 有人说，动漫游戏产业是 21 世纪最具发展潜力的朝阳产业，在国内发展势头迅猛。你对国内行业的发展情况与特点了解么？你认真思考过自己未来工作的发展方向么？

## 3.9 如何找到可以信赖的师傅



### 采访对象

小明 美容美发与形象设计专业

### 采访手记

小明对自己所学的专业有极大的热情，一心想做专业的化妆师，根据自己的性格和想



## 初涉职场的 100 个怎么办 (第 2 版)

法,他选择了整体形象化妆师这条路,经历了毕业后一年时间的磨炼,他对如何在行业中找到可以信赖的师傅有了一份自己的感悟。

### 场景再现

很幸运,在学校实习时参加了美容美发大赛,锻炼了能力,拓宽了视野,还认识了一个做化妆造型的王师傅(化名),毕业后我跟着王师傅做化妆师助理,刚开始负责的是拎箱子、递工具这种打杂的活儿,我想自己没经验,人家能带我去就不错了,啥活儿都要好好干。后来,忙不过来时也能参与一些简单的化妆工作,但王师傅从来不给任何指点或意见。我感觉她根本就不想教给我任何东西,只是把我当廉价劳动力。不到三个月,我就离开了她。

在这个行业,像我这种刚毕业且没有任何关系与背景的职业院校生,一旦没有了自己跟随的师傅,想要再有一份工作是很困难的事,那时候很没有安全感,内心很挣扎。偶尔几个零散的工作,无论钱多钱少我都很用心,把每一次工作都当作最后一个机会去珍惜。幸运的是认识一位李师傅(化名),她对自己要求很高,对我要求也很严,比如让我必须用好的化妆品,使我懂得硬件好是化妆水准和品质的基本保证。虽然收入微薄、付出很多,但我依然坚持跟随李师傅完成好每一项工作。

例如,拍广告就需要一天,但要提前一个多星期准备,开会、找图片、配衣服,每天早上六点多就出门,各大商场到处找,就为了找到一件适合的服装,而这些天都是没有收入的。有的人会觉得不值,跑一个星期都没有钱挣,为什么还要干呢?拍摄结束时就一二百块钱,为什么还要这么辛苦?但这种付出逐渐得到了肯定,我成了李师傅的正式助理,工作渐渐多了,自己偶尔还能独当一面,我逐渐找到了感觉。

### 释疑解惑

进入 21 世纪后,化妆不再局限于艺术表演范畴,扩展到了商业摄影、婚庆服务、广告制作、影视生产、期刊出版、明星私人化妆师等广泛领域,化妆师已经成为当今社会不可或缺的职业角色。

按类型和从业场所的不同,化妆师可分为影楼化妆师(在婚纱影楼供职)、整体形象化妆师(平面或动态广告拍摄、出版物人物图片拍摄或艺人的专职化妆造型等)、影视舞台造型化妆师(在影视剧组内或大型演出团体中为演员化妆造型)等。如果按个人所属公司机构来分,大致分为签约化妆师和个体化妆师两种。

目前,我国开展的化妆师国家职业资格考证有初、中、高三个等级。然而在实际工作中,首先被看重的是实际妆效(即真实的专业水平)以及人脉(专业口碑、工作经验以及供职经历的结合)。签约化妆师通常都是从业多年、经验丰富者。在某些领域,如为时尚杂志(特别是顶尖的时尚杂志)图片拍摄的模特做化妆造型,基本已被一两家大型知名造型公司及其分公司所包揽。但由于化妆造型市场种类项目繁多、需求层次不一,所以对专业化妆师的需求并不少,这就为个体化妆师同样提供了一定的发展空间和大量的工作机会。



做个体化妆师，如有专业的、有经验的师傅带领，从化妆师助理做起，可以更为快速地进入行业积累经验与人脉，为自己今后的单打独斗奠定坚实的基础，这已成为行业内不成文的规则。因此，怎样能找到一位可以信赖和追随的师傅，就成为入行者必须要面对的一个问题。

通过小明的例子可以发现，这种师徒之间也存在着“双向选择”，因为维系这种师徒关系的并不是有法律效力的合同，而是经过共同合作、长时间磨合所产生出的彼此信任与相互认可。小明的幸运首先来自于他自身所具备的两种素质，比较过硬的专业素质和良好的心理素质。因此，他能在没有太多出路的情况下，果断地选择离开只图利用、不肯付出的王师傅；也能在艰难的情况下依然坚持做好每一项工作，最终遇到专业过硬、人品良好的李师傅。

我们常说“机会总是留给有准备的人”，小明从未间断对于自身专业水平的提升，总是珍惜每一个工作机会。在这个行业中，经验和人脉是无形的、巨大的财富，眼高手低和只顾眼前利益只会让专业发展之路越走越窄。

化妆行业起步的门槛似乎不高，但想要迈过这个门槛，不仅需要前期大量的资金投入（化妆品购买费用及各种专业培训费用），还需要有吃苦耐劳、勤学苦练的毅力以及谦虚谨慎、脚踏实地的处事态度。行业内的人常说，干这个行当，前两三年不挣钱是很常见的事。如果你对这个行业有足够的热情，对自身专业潜力与悟性有足够的信心，对挫折有足够的承受能力，对不断提升专业水平有持续的努力，对个人生活经济来源有基本的保障，那么，你就可以像小明一样勇敢地尝试。

### 知识链接

知识点：化妆师基本工作操守与要求。

- （1）有专业精神，努力认真工作，力求完善与完美。
- （2）温文有礼，注意倾听，善于配合，充分尊重他人感受。
- （3）乐于进取，善于学习，提高个人气质与素质。
- （4）注重仪表，随时保持最好的个人卫生；工作时化淡妆，切忌浓妆艳抹。
- （5）要保持口腔卫生清洁，工作前不吃韭、蒜等带有刺激气味的食品，不吸烟、不喝酒，工作中不嚼口香糖。
- （6）化妆工具要定时消毒、清洁；化妆品和化妆箱要保持整洁、干净。
- （7）化妆时，化妆师应站在被化者的右面。
- （8）化妆过程中要与顾客有所交流，对顾客要热情、诚恳、礼貌，要一视同仁。

### 拓展延伸

1. 你觉得小明的付出是否“值得”？为什么？
2. “人脉”与“人际关系”一样么？如何在工作中积累自己的“人脉”呢？



### 3.10 是否自己当老板



#### 采访对象

小齐

#### 采访手记

“不为别人打工，做我喜欢的。”出于自己的兴趣与梦想，在学制的最后一年实习开始后，年仅 19 岁的小齐在西单繁华地段租了一个小摊位，从此踏上创业之路。笔者走访了小齐的摊位，感受到“90 后”创业者的朝气和梦想。

#### 场景再现

创业之路，苦并快乐着。小齐的摊位在著名的西单商业区文化广场的地下二层，十多平方米的空间里陈列的是年轻人喜欢的名牌运动鞋、运动裤、T 恤衫。小齐说：“我的摊位紧靠楼梯，属于商铺中的黄金铺面，就这十几平方米，每月租金和水电费要 7000 元。所以每天睁开眼，就欠人家 200 多，精神压力会比较大，还有就是非常熬人，每天上午 8:00 开门到晚上 9:00 下班，就一个人从早盯到晚盯着，客人多、生意好的时候，觉得过得快一点，每周前三天人都比较少，觉得时间过得很慢。”

从学校开始推荐工作时，小齐就意识到今年就业形势的严峻，同时一直在寻找适合自己的职业。天性自由、洒脱、不拘小节，广交朋友又有些经营意识的他，在朋友的帮助下，不仅找到了适合的店面，而且寻找到了优质、低价的货源，缓解了自己资金周转的问题，于是摸索着上路了。

当问及将来的打算是什么时，小齐非常明确地说：“虽然喜欢这种类型的工作，但我将来不能一辈子干这个。我要到一些大型公司应聘，做正规的销售。目前这个小店仍在继续经营，但自己找一个导购工作帮人打理店，这样不仅能学到正规的管理经验，而且可以有双份收入。”

## 释疑解惑

职业学校的毕业生有 5 条路可以选择：寻找工作就业、自主创业、继续升学、出国留学、待业在家。对于选择就业还是创业中犹豫不决的你，下面有关二者的比较对你或许会有些启发。

寻找工作就业的优点在于：每月有较稳定的收入，不用担心单位财务或经营状况；工作时间比较规律，多数是“朝九晚五”；能够享受公共假期和单位的各种福利；在单位还有晋升机会。缺点在于：可能没有挣大钱的机会；许多人感到单调，工作没有挑战性，没有成就感；单位效益不好或有变动时，随时会被辞退。但从这几年的情况来看，职业院校学生选择就业仍是主流。

自主创业的优点在于：有事业成就感；有赚取大量财富的机会；工作能保持新鲜感，有挑战性；成功会带来荣誉；不会失业，可以一直干到退休。缺点在于：即使没有营业收入，也有固定的费用支出，有经营风险；事实上创业失败率较高，可能辛辛苦苦也赚不到钱；生活不规律，经常超时工作；没有正常假期，影响日常生活。创业一般是先苦后甜，前期非常艰苦，只有通过辛苦努力才能尝到甜头，但许多人往往坚持不下去。

从现状看，尽管自主创业是相当一部分人的理想，但付诸行动的仍是少数。任何事情都有利有弊，求职和创业也是如此，所以职业院校学生要权衡利弊，明白自己看中什么，忍耐度有多大，自身优势和劣势有哪些，性格特质适合做员工还是老板。

求职和创业不是两条永不相交的平行线。年轻人可以安心做一辈子的白领、灰领，成为社会的中坚力量；也可以自己创业，不断在失败中成长，做一辈子的企业家；还可以在创业失败后重新打工，有了创业的宝贵经历，更能体会做老板的艰辛。对将来想创业、但目前不具备条件的学生，可考虑先就业积累经验、资源、资金，增长技能，在条件成熟时再创业。

与小明不同，虽然学生中很多都有当老板的打算，但真正行动起来的还是少数，导致职业院校毕业生创业“难产”的原因可能包含如下方面：

一是缺乏创业意识。职业院校毕业生的惯性思维是找一家单位谋求发展。“自己去当老板？开玩笑吧！”很多同学从来没有想过自己真的能创业。

二是缺乏创业所需要的知识、素质和能力。对一个青年创业者来说，至少应该具有以下几种能力和素质。首先，是管理、领导能力，即能够团结他人共同奋斗、开拓、创新的能力；其次，是规避风险和参与竞争的能力；再次，与创业相关的商业法律、社会知识等也是许多同学所欠缺的。

三是缺乏创业的氛围。一般家庭期望毕业生有一份稳定的工作，而不是刚进入社会就承担太大的风险。

四是缺乏资金。

## 知识链接

知识点：创业成功有哪些秘诀。

百度总裁李彦宏谈自己的创业心得：第一招，向前看两年。一定要有向前看两年的远见，跟风、赶潮流，你吃到的总是残羹剩饭；第二招，少许诺，多兑现。创业者本人应该具备诚实和稳重的性格，这会让你的客户感觉到有保障；第三招，不需要钱的时候



## 初涉职场的 100 个怎么办（第 2 版）

借钱。在创业过程中，“有钱走遍天下，无钱寸步难行”是颠扑不破的真理。一定要在尚不缺钱的时候借到下一阶段需要的钱；第四招，不要过早地追求盈利。过早地实现盈利就是在大量地缩减对技术的投入；第五招，保持激情。创业的过程绝不是一帆风顺的，如果没有足够的激情，创业者很难坚持下去。

### 拓展延伸

1. 如果是你，是否会选择小明的创业道路？
2. 小明对未来的打算你是否赞同？说一说为什么。
3. 谈一谈你对当前年轻人创业问题的看法。



## 模块四

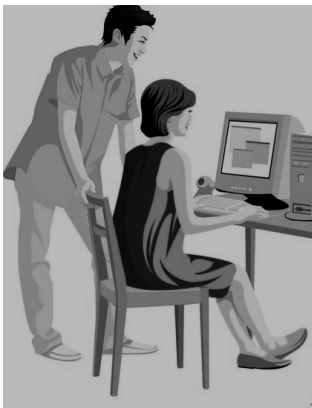
---

# 安全意识





## 4.1 女性该如何处理职场“尴尬”



### 采访对象

李颖 某国际旅行社实习生

### 采访手记

职业院校生在进入实习单位进行高三毕业实习时，还处于青春懵懂期，同时又初涉职场，缺乏工作经验，尤其是处于青春期的女生，在面对一些私密性的问题时，不知该如何恰处理……是不是领导的一切指令都要听？是不是领导都是对的？面对领导的“不正常”示好，作为女实习生的我们，应该如何处理与领导的关系？怎样才能既保护自身合法权益，又不破坏上下级的良好工作关系？

### 场景再现

李颖（化名）同学，女，系某职业院校导游服务与管理专业的学生，高三期间经学校推荐到某国际旅行社实习，李颖在校期间是学生会干部，性格开朗，办事井井有条，在实习单位很受欢迎。

就在她暗自庆幸没有像其他同学说的那样在单位里受挤兑时，发生了这样一件事：那天，快到下班时间，领导给她布置了新任务，看到同事们纷纷下班，她并不着急，因为她知道加班在今天是不可避免的了，况且自己是个实习生，也想利用实习机会多学习一些知识。不一会儿，主管领导来到她的办公桌旁，耐心地俯下头询问她的工作进程，同时不经意地把手搭在李颖的肩上，李颖感觉有些不自在，但没敢说，也没做出什么反抗动作，硬着头皮完成了后面的工作。

事后，李颖因害怕被辞退未将此事向单位领导和学校老师反映。

平静了一段时间后，一天中午主管领导给李颖打来电话，让她马上把下午外出要用的文件送到他家里，领导家和单位离得很近，李颖有些犹豫，但还是拿着文件走出了办公大楼。敲开主管的家门，只见他穿着睡衣正在家里午休，李颖一时慌了手脚，急忙把文件塞



到领导手中，也顾不上和领导道别，就一溜烟儿跑了回来。回到单位，学生越想越害怕，整个一下午都恍恍惚惚的。

晚上回到家中，李颖跟父母讲了白天的情况，并表示不想再去上班，家长一时没了主意，他们既担心此事传出去对孩子以后影响不好，又担心主管领导报复，最后思来想去，编出一个李颖想回学校继续深造的理由，于第二天向单位提出了辞职。

### 释疑解惑

作为职场女性，在工作中要具有服从领导安排的意识，但同时也要学会拒绝领导的非正当要求，懂得如何维护自身的合法权益，保护自己不受非法侵害。试想如果在领导第一次将手搭在自己肩上的时候，她就做出反应，可能就不会再发生送文件时的尴尬。此外，当领导提出让李颖给自己送文件的要求时，她应该采取更好的办法，如可邀请另外一名同学一同前往，这样做既完成了工作任务，给足了领导面子，又不至于让自己难堪，也不会给自己徒增不必要的心理阴影和压力，更不会因为这样的事情而失去了如此珍贵的实践的机会。

在职场上可能会发生很多意想不到的事情，应该学会用理性的方法解决问题或寻求帮助，在实践中学会成长，使自己将来在职场中游刃有余。

据有关调查，有近三分之一的女性遭遇或看到过发生在身边的职场性骚扰。一旦这样的事发生在你身上或身边，原本有趣的工作可能会变得可怕。要知道，被骚扰永远不是你的错，无论骚扰者是领导还是普通员工，都要学会勇敢地说“不”。

作为一名初涉职场的女性，应如何理性地处理职场“尴尬”，如何维护自己的合法权益，时时处处谨记安全警惕，增强安全意识，现总结以下几点以供参考：

**1. 职业女性一定要消除贪小便宜的心理。**不要轻易接受异性的馈赠，在单位应警惕上司给予的与个人工作、学习、业绩不相符的奖赏和提拔，因为提拔背后可能潜伏着危机。我们应该时刻牢记：没有平白无故的恩惠、天上不会掉馅饼等道理。

**2. 一定要学会适当地内敛。**平时上班不要穿过于暴露的服装，不要浓妆艳抹，要尽量展示自己理性、聪慧、干练的一面。职场女士要在工作中保护自己不受骚扰，就要培养自己职业化的意识。

**3. 对于一些不可避免要接触的人，如发觉他有要进行性骚扰的企图，要采取各种措施予以抗拒。**职业院校实习生遇到以上情况，应及时向自己的实习指导教师或家长咨询、请教，获得师长们的有益指导和帮助。必要时，可通过法律手段捍卫自己的切身权益。

### 知识链接

**知识点一：**工作中的服从意识不等同于“一切服从”，面对职场中异性领导的不正常示好，要学会勇敢地说“不”。

**知识点二：**提高自身的安全防范意识，尤其是女性，在职场中要更多地展现自己理性、聪慧、干练的一面，而不要过度地修饰，贬低自己的身价，更不能企图用自己的“美貌”博取领导的欢心，贪小便宜，最终只能是自毁前程。

**知识点三：**安全并只是人身、财产方面的安全，更包括自己的名誉安全，增强安全意识首先要学会自我尊重，要从小处着手，时时防范，尽量不给别人以可乘之机。



### 拓展延伸

1. 通过李颖的故事, 你觉得应该如何处理职场“尴尬”?
2. 作为一名职场女性, 你将如何提高自身的安全防范意识?

## 4.2 师傅的话都能听吗



### 采访对象

孙志强 某五星级酒店后厨实习生

### 采访手记

对于初涉职场的实习生, 实习师傅是学生进入职场的第一位老师, 不仅要教给实习生专业技能, 而且要教给实习生职场的规矩和秩序, 对学生的职业生涯影响深远。实习生应该充分尊重自己的实习师傅, 在师傅面前积极表现, 帮师傅做自己力所能及的事情, 减轻师傅的工作负担。但是师傅的话是不是都得听? 哪些话应该听? 哪些话不该听? 如何坚持自己的职业道德? 如何维护自己的名誉?

### 场景再现

孙志强(化名), 男, 系某职业院校中餐专业高三学生, 到本市的一家五星级大酒店实习已经有一段时间了, 他是个性格内向的孩子, 平日里不言不语, 很听师傅的话, 在单位积极表现, 和师傅们相处得平安无事。

但是, 这几天孙志强有些苦恼, 又不知该向谁诉说。事情是这样的, 和孙志强同班次的是 30 多岁的王师傅, 胖胖的身体, 圆圆的脑袋, 为人很随和, 平时对孙志强也是关爱有加, 教会了他很多专业技能, 在他的指导下, 孙志强进步很快。一天临近下班时分, 王师傅把加工中没用完的海参用报纸包严后神秘地交给孙志强, 并小声嘱咐他带出酒店大门后在车站等自己。孙志强一下子蒙了, 不知如何是好。犹豫着接过纸包, 既紧张又害怕。孙志强一路忐忑地走出饭店大门, 直到把那包东西交给师傅, 他的心一直在怦怦地跳。



有了这次经历后，孙志强每次看到王师傅时，都觉得自己做了亏心事，很不自在，眼神都是躲躲闪闪的，他经常会莫名地担心：“如果师傅还找我做同样的事，我该怎么办？”

妈妈从小就教育他不要随便拿别人的东西，可是师傅的话又不敢不听，孙志强陷入迷茫和苦恼中，不知该如何是好。

### 释疑解惑

孙志强在初涉职场时，遇到了一个关心自己、乐于帮助自己、悉心指导自己的好师傅，是他的幸运。然而，金无足赤，人无完人，王师傅在教授孙志强专业技能的同时，并没有坚守自己的职业道德底线，没有给孙志强树立道德上的模范，还让自己的徒弟做自己的“帮凶”，可以说，王师傅是技能上的巨人，道德上的侏儒。

社会纷繁复杂、变幻莫测，存在着很多像王师傅这样的矛盾体，与这样的矛盾体接触、相处是不可避免的。然而面对这样的矛盾体，职业院校学生应如何应对？如何不因自己的失误或糊涂而在竞争激烈的职场上留下遗憾呢？

作为涉世不深的“孙志强们”，在面对如此矛盾的“王师傅们”时，困惑是难免的。在校期间，老师经常教育我们在工作岗位上要尊重师傅，听师傅的话，但往往很多时候，我们的老师忽略了一个前提，那就是师傅的话是正确的、合乎道德和法律的。如果失去了这个前提，一味地去服从师傅的安排，最终可能使学生误入歧途，走上不归路。

因此，在实习过程中，学生自身首先要掌握用人单位的规章制度，多学习法律知识，多向有经验的老员工、父母或老师咨询，提高自己辨别是非的能力，增强防范意识，有必要时要同违背职业道德甚至违法的行为作斗争，做一个有道德、有底线、重理性的有为青年；对于学校而言，就业指导中心和老师们要经常给学生灌输“作为一个职业人，要遵守职业道德和职业操守”的观念，让学生擦亮自己的双眼，学会不惧权威、不迷信师傅，敢于维护自己的合法权益；对于家庭而言，学生每天生活在家长身边，家长要时时从情感上多关注刚进入社会的孩子，多跟自己的孩子聊天、谈心，在他们遇到问题或困难时给予他们指导。只有形成家庭、学校、社会三位一体的严密教育体系，学生才能从根本上杜绝误解或迷茫，顺利走上社会，做一个合格的职业人。

如果孙志强在王师傅给自己包裹时，就意识到问题的严重性和王师傅的错误行为，并婉转地拒绝，他就不会陷入尴尬的迷茫和不知所措的情形中，所以，对于实习生来说，增强自身辨别是非的能力，提高自己的警惕性至关重要！

### 知识链接

**知识点一：**学生在工作中学会服从很重要，但服从不是盲目的，要有基本准则，背离“职责界线”或“道德底线”的事坚决不能做。

**知识点二：**在工作中，对师傅提出不合理的要求要勇敢地拒绝，这样做既可以减少别人下次以同样理由麻烦你的机会，又能显示出你是一个有“自我选择权利”的独立的人。

**知识点三：**实习过程中遇到麻烦或困难不知如何解决时，应主动找老师、家长或值得信任的师傅去沟通，寻求帮助。一味躲避只能增加自己的烦恼和担忧，既不利于实习的顺利完成，又会对自身的健康成长造成伤害。



### 拓展延伸

1. 过孙志强的故事，你认为师傅的话都要听吗？
2. 作为实习生的你，应如何拒绝师傅的不合理要求，维护自身合法利益？

## 4.3 他因何猝然离世



### 采访对象

姜老师 河南省某职业院校的实习指导教师

### 采访手记

“李冰来自洛阳市新安县的一个偏僻农村，胖胖的脸，厚嘴唇，显得腼腆、憨厚。刚入学时，他一说话就脸红，性格内向，像个女娃娃。后来，他渐渐迷上了文学书籍，课余时间手不释卷。1999 年国庆节学校文艺演出，他自编自演相声《书痴》，获得校一等奖；2000 年春，他写的文章《铁匠爸》在河南省中等职业院校学生作文大赛中获得一等奖，是一个在学校成长快、又很有发展的学生。”然而，正是这样一名风华正茂、才华初显、憧憬着美好未来的青年，却因缺乏安全意识，独自一人到水库游泳，溺水身亡。

### 场景再现

2000 年 6 月，学校安排高三级学生进行毕业实习，李冰（化名）和其他 3 位男生被安排在洛阳市宜阳县的一个兽医站。在当地师傅的悉心指导下，他们很快就掌握了黄牛繁殖，猪、牛常见病的治疗等临床技术，同时也逐渐熟悉了周围环境。

进入七月天，整天给黄牛看病、打针、配种，大家身上有汗味，手上有粪味，同学们在学校干净惯了，不太适应。一天他们发现兽医站旁边不远处有个水库，附近的农民经常在水库边洗衣服，有时候还在水库里游泳。于是，四个学生商量后，利用中午休息时间悄悄地跑去，在水库边洗了一次澡，这件事情很快被实习指导教师知道了，老师将他们集中起来进行了严厉批评，组织他们重新学习了学校的实习管理规定；同时又听一位农民说有人曾在水库



里溺水身亡。学生们也意识到了问题的严重性，纷纷表示不会再去水库里洗澡了。

就这样，平静的十几天过去了，正当大家都已习惯这里的生活时，发生了一件令人意想不到又无限惋惜的事情。同学们在实习中一起搭伙做饭吃，一般吃完午饭，大家都会在屋里午休一个小时，但是一位细心的同学发现李冰中午休息时间很短，躺下一会便起来看书，连续几天都是如此。这位同学觉得很奇怪，就将这件事情报告给了老师，老师很重视，亲自找到李冰了解情况，但并未发现异常，于是，大家都认为这是李冰热爱文学的原因。那天，大家午休时李冰在蒸馒头，同学们睡醒后发现馒头晾在案板上，却不见李冰的身影，大家纷纷找遍了院子、诊所，都没有李冰的身影。有人提醒李冰会不会去水库里洗澡去了，于是大家急忙向水库跑去。然而，为时已晚，学生们在水库边只发现了李冰的衣服，老师赶紧请来附近的农民帮忙，两个小时后，李冰被找到，但已经是一具冷冰冰的尸体。

李冰的父母从一百多公里外赶来，他们撕心裂肺的哭喊声久久回荡在深山野谷中；闻讯而来的围观群众扼腕叹息，唏嘘声弥散在寂静的空气中……

### 释疑解惑

一个十几岁生命的悄然离世，带给人们的是无限的思念和悲伤；带给整个家庭的是挥之不去的阴霾和无比的凄凉；带给学校和老师的是深深的遗憾和彻底的觉悟；带给他的同学的是无尽的哀思和永久的警醒。

李冰，一个品学兼优的学生却因自己的一时疏忽，永远失去了自己所拥有的家庭的温暖，永远失去了教育自己的老师的关爱，永远失去了与自己朝夕相处的同学的友情，更失去了自己美好的前程和一切的一切……

中年丧子是人生的一大不幸，遭此白发人送黑发人的沉重打击，李冰的父母一下子苍老了许多。李冰是家里的独生子，他去世后，父母没有了孩子承欢膝前的快乐，留下的是永久的悲伤和凄凉。

指导老师李老师，已经 60 多岁，李冰出事后，老师非常伤心、难过，在处理李冰丧事的过程中，原本不富裕的他为了表示自己的遗憾和悲痛，自掏腰包上千元，并断然拒绝学校为其报销。

李冰所在的学校领导对此事也是高度重视，并以此为教训，给学生开了一次严厉的安全教育会议，并将安全教育作为学校工作的重中之重，常抓不懈。

李冰虽然走了，但却带给我们无限的思考，他的生命静止在 2000 年的那个夏天，终止在农村的一个水库中。安全事故不只发生在农村，对于生活在现代城市中的人们来说同样值得注意。城市由于本身的庞大和运行机制的复杂，存在着更多的安全隐患，需要我们长鸣安全的警钟。安全问题无处不在，交通安全、消防安全、用水用电安全、食品安全……我们生活的社区、学习的学校以及休闲娱乐的场所，经常都会提示我们注意安全，但这个最最基本、最最重要的关系到我们生命的安全问题，却往往被我们所忽视，稍有不慎，我们的身体健康甚至生命安全就会受到损害。

安全就是保障，安全就是生命，安全就是幸福。学生的安全，需要各方相互配合、密切关注，才能有所保障。每一个学生的健康成长都关系到自身的前途命运、家庭的美满幸福、社会的安定和谐，我们每一个人都应时刻高悬安全的警钟，处处提醒大家：珍爱生命，注意安全！



### 知识链接

知识点一：安全是指不受威胁，没有危险、危害、损失；是免去了不可接受的损害风险的状态。

知识点二：职业院校实习生要时刻紧敲安全警钟，严格遵守学校的实习纪律，不做违背学校纪律和实习单位规章制度的事情，提高自身的安全警惕意识，避免发生损害自己健康甚至生命的安全事故。

知识点三：学校指导教师要经常与实习学生取得联系，关心实习生的工作和生活，每月召开有针对性的安全教育系列会，并在每个实习点设立安全员，对安全隐患早发现、早预防、早避免。

### 拓展延伸

1. 通过李冰的案例，你受到了安全方面的哪些启发？
2. 们应该采取何种措施，才可以避免类似安全事故的发生？

## 4.4 她为何欺骗老师



陷阱

### 采访对象

刘主任 某职业学校实习就业处

### 采访手记

几名在校表现优秀的乖巧花季少女，为什么干传销？为什么欺骗老师？传销这事听起来很遥远，但它确确实实发生在我们身边，我们必须面对和正视它。

### 场景再现

某日上午，两名家长急急忙忙地走进学校，找到学校领导说：“请您救救我的女儿，她被人骗去搞传销了。”他们女儿叫秦娟（化名），是该校学生，一个月前，一个叫李莉（化名）的同学对她说江苏某制药有限公司正在招化验工人，于是秦娟便和李莉去了江苏。近





几天，秦娟连续用公用电话与家人联系，告诉家长一个银行账号，要求汇 5000 元，说是要先买实习用品进行培训，然后才能上岗，同时告诉家长不要去送现金，也不能到工厂考察。频繁的催促电话引起了家长的警觉，秦娟的家长经过反复分析，认为秦娟可能已经误入了传销网络。全家人非常担心秦娟的人身安全，便到学校请求帮助。

当天晚上，刘主任与秦娟的家长一起来到淮安市，当他们站在广场上第三次拨打李莉的手机时，手机里却传来呼叫转移的提醒。

简单讨论后，他们首先来到某家属区，门卫介绍说，家属区内确实有十几个搞传销的外地青年在某栋楼上租住。但是他们对传销窝点进行考察后，却依然没有任何进展。

这时秦娟再次打电话，催着要钱。他们分析：现在秦娟在干传销的可能性很大，和李莉通话后，可能她发觉老师和家长到了，有意躲了起来。次日上午，他们又来到了该药业有限公司，事实证明，李莉、秦娟等不在该厂工作，李莉说买实习用品，纯属谎言。

下午，他们来到淮安市公安局请求帮助，警侦科准确测出李莉现在在洛阳。刘主任立即与学校联系，专业组长张老师迅速赶到李莉家，将李莉堵在家里。面对突然出现的张老师，李莉有点慌，在张老师和家长的批评教育下说出了实情，讲出了秦娟现在所在的具体位置，一场千里寻女的风波结束了。

### 释疑解惑

传销主要是采取心理控制，目的是要钱，人身安全一般都没有威胁。根据观察，传销窝点内务整理有序，有男有女，分室居住，误入歧途的传销者一般不会有安全问题，只是家长千万不要给她汇钱。

李莉和秦娟为什么要干传销？这个问题久久萦绕在我们的脑海里。因为传销富有诱惑力。动员你去干传销的经常是熟人，就如李莉和秦娟的同学关系，李莉让秦娟去的借口是去大企业工作，待遇好、工资高，这本身就具有诱惑力。进入传销组织后，讲课时每一位讲课的人讲的内容都是钱。传销的组织者声称，在金钱社会里，每一个人都应该拥有金钱，应该快速、尽可能多地赚到钱，这样自己才会有地位、才会有面子。课后，周围的人都在讨论如何快速赚钱，大家出主意、一块想办法。这就是所谓的“洗脑会”，让挣钱的欲望充满头脑。

我们接着追问：李莉为什么要欺骗曾经跟自己朝夕相处、教育过自己、帮助过自己的老师呢？干传销的人一般习惯说假话，各种借口都会编造出来。传销者手中的产品多数没有经过工商部门的检验，假冒伪劣品居多。目前全社会的质量意识都在迅速提高，很少有人购买他们的产品，所以传销网络的发展不是靠产品本身的销售量，而是以发展下线为主，而传销者发展下线的对象是家人、邻居、亲戚、同事、朋友等，因此，对家人、老师说假话，在他们看来很正常。

假如遇到类似的事情，找人时请带上照片！

我们在淮安市青浦区寻找秦娟时，许多好心人主动帮助过我们，他们说，“你们如果带上照片，找人就方便多了。”

我们不希望这样的事情再次发生，更不希望发生在我们的学生身上，因此，学校要做预先的安全教育工作，家长要更加关心和教育自己的孩子。学生自身安全防范意识的增强迫在眉睫！



### 知识链接

**知识点一：**“传销”（单层次传销 / 多层次传销）是一种通过人传人的方式来达到销售的市场策略。这在幅员广阔而人口密度低的地方尤其有效。因此，传销在北美及大洋洲十分盛行。公司一般以会员制的方式，通过推介新用户成为会员，以（直接/间接）发展人员的销售业绩为依据计算报酬。

**知识点二：**“传销”一词在不同的地区有着不同的含义。传销即指 MLM (Multi-level Marketing)，不论其是单层次传销还是多层次传销。在我国，传销一词的官方定义目前是多层次直销和层压式推销的合称，属于一种经济犯罪。

**知识点三：**传销有两个基本特征：传销的商品价格严重背离商品本身的实际价值，有的传销商品根本没有任何使用价值和价值，服务项目纯属虚构；参加人员所获得的收益并非来源于销售产品或服务所得的合理利润，而是他人加入时所交纳的费用。

### 拓展延伸

1. 简要分析李莉、秦娟误入传销组织的原因。
2. 我们应该如何避免类似事情的发生？

## 4.5 在工作中遇到小偷怎么办



### 采访对象

小郑 北京某酒店商品部实习生

### 采访手记

社会竞争日趋激烈，当人们都在为实现自己的目标奋力奔跑时，在某些角落里却存在着一些想不劳而获的人。当你在工作中遇到这样的“客人”时，你该怎么办呢？是畏首畏尾怕自己受到伤害，还是机智勇敢地同这样的“客人”作斗争？我们来看看我们的同龄人小郑是怎样做的？



## 场景再现

某日下午，阳光明媚，万里无云，北京某酒店商品部各个柜台前有不少顾客在选购东西。

售货员小郑（化名）发觉有一位可疑的“客人”在附近邇来邇去，并且多次用斜眼看着小郑。接着乘小郑为另一顾客选购洋酒的时候，以为她没有注意他，于是迅速拿了两条三五牌洋烟转身想溜走。此时小郑急忙对选购洋酒的顾客说：“请您稍等一下，对面那位客人是个老顾客，我先去给他打个招呼好吗？”小郑快步赶去对那位可疑的“客人”说：“请您把两条烟款直接付给柜台，不必去收银台付款，省得您麻烦了。”此时对方慌张地摸了自己的口袋，说道：“哎呀！我忘记带钱包了。”小郑便开口道：“请你把香烟留下，等你回去取钱来，再交货。”那位可疑的顾客脸涨得通红，急忙离开了店。

另外一天，一位顾客来该酒店商品部试穿西装，把原来穿的衣服放在旁边的架子上。这时一位披着大衣的“客人”悄悄凑近那位顾客的衣服旁边，将手伸进了衣袋……这时小郑灵机一动，大声喊道：“先生，那件衣服不是我们店里出售的，它是这位客人的。您喜欢哪件衣服，要多大号的？要我帮您挑选吗？”小郑的一番话使那只行窃的手，无可奈何地缩了回去，同时也引起了那位试穿西装的客人的警觉，他马上把自己的衣服穿好，并检查了一下衣袋。而那位披大衣的“客人”一句话没讲，就灰溜溜地走了……

## 释疑解惑

在一些五星级酒店的商品部，顾客中也会出现个别不怀好意、试图顺手牵羊的“梁上君子”。上述案例中的售货员小郑为了杜绝偷窃现象，使本店和顾客们的利益不受损失，用自己的机智和勇敢化解了一次次“危机”，保全了酒店和顾客的切身利益。他的优秀事迹值得我们每一个初涉职场的职业院校生学习，我们职业院校生要多请教经验丰富的优秀员工并向他们学习，争取早日学会应对各种复杂的突发情况，以维护本人的信誉和良好形象，并保护酒店和客人的合法权益不受侵害。

经过整理多年工作在酒店一线员工的丰富经验，现总结出一些对付小偷行窃的方法，以供职业院校实习生在遇到类似情况时使用，而不至于面临问题时束手无策。

**第一，仔细观察。**小偷和一般的顾客有所不同，一般的正常顾客总是把注意力集中在商品的质量、款式和价格方面。小偷则不然，他们的注意力往往是集中在售货员身上，而且总是东摸西摸、有时还会提出不沾边的问题，上述案例中的可疑顾客，其所作所为是屡见不鲜的，碰到这类小偷必须严密防范，不能有丝毫松懈。

**第二，热情待客。**一旦发现顾客形迹可疑，则一定要分外“热情”，对其提供“优先”服务，做到寸步不离，使其无任何可乘之机。

**第三，讲究语言艺术。**俗语说，抓贼抓赃，就连警察抓小偷，如果没抓住证据也没办法，更何况售货员呢？所以，在对付小偷时，讲话一定要注意方式方法，既不能让小偷倒打一耙，又不能让其他顾客觉得酒店存在不安全因素，影响酒店的声誉。案例中的小郑就充分利用了语言艺术，既保全了酒店和顾客的正当利益，又对小偷起到了威慑作用，也不至于使其他顾客和小偷很难堪或出现对峙。

以上是有关如何在工作中同小偷做斗争的事例，在现实生活中，我们还会在公交车、地铁、马路、公园、影院、餐厅等各种公共场所，遇到财物遭受偷窃的情况。作为一个现



## 初涉职场的 100 个怎么办（第 2 版）

代公民，在各种公众场所，我们都要保护自己的财物安全，首先，要提高自身警惕意识，时刻保持清醒的头脑；其次，尽量不在公共场所露富，避免被小偷跟踪；再次，在公共场所打电话或与朋友聊天时，尽量不要谈及自己的经济状况或钱物所在地，以免被有所用心的人偷听。

无论是在工作还是生活中，只有保障财物的安全，才能减少自己的损失和烦恼，使自己健康快乐地成长，望大家警钟长鸣，平安幸福！

### 知识链接

知识点一：酒店作为给顾客提供餐饮、住宿、娱乐、消费的一体化场所，不仅要让客人感受到宾至如归的服务，更要保障客人的人身、财产安全，这也是最起码、最基本的要求。

知识点二：作为酒店的一名服务人员，尤其是实习生，不仅要保障自身的人身、财产安全，提高自身的防范意识，而且要在工作中细心、谨慎、热情地为客人服务，保障酒店和客人的利益不受侵犯。必要时，可以向上级汇报或报警。

知识点三：实习生要多向老员工学习工作经验，更加细化、完善自己的服务，而不能以自己是实习生为借口，逃避学习、逃避责任。

### 拓展延伸

1. 从小郑的案例中，你学到了哪些对付小偷偷窃行为的办法？
2. 在工作中，如何做才能保障单位和顾客的利益不受侵害？

## 4.6 当工作中遭遇诈骗怎么办



### 采访对象

小姚 北京某五星级酒店前台实习生

### 采访手记

随着社会的高速发展，电话诈骗、短信诈骗、网络诈骗等行为时有发生，并且其诈骗



手段之高明让人防不胜防。缺乏工作和生活经验的你，如果在工作中遭遇诈骗，该怎么办？怎样做才能使自己不被诈骗团伙利用？怎样才能保障单位和个人的财产安全？

### 场景再现

一天傍晚，北京某五星级酒店前台的电话铃响了，服务员小姚（化名）马上接听，对方自称是住店的一位美籍华人的朋友，要求查询这位美籍华人。小姚迅速查阅了住房登记中的有关资料，向他报了几个姓名，对方确认其中一位就是他找的人，小姚未思索，就把这位美籍华人所住房间的号码告诉对方。

过了一会儿，酒店前台又接到一个电话，打电话者自称是 818 房的“美籍华人”，说他有一位谢姓侄子要来看他，此时他正在谈一笔生意，不能马上回来，请服务员小姚把 818 房间的钥匙交给其侄子，让他侄子在房间等候。接电话的小姚满口答应。

又过了一会儿，一位西装笔挺的男青年来到服务台前，自称小谢，要取钥匙。小姚见了，以为错不了，就毫无顾虑地把 818 房钥匙交给了那个男青年。

晚上，当那位真正的美籍华人回房时，发现自己的密码箱不见了，其中包括一份护照、几千美元和若干首饰。

以上即是由一个犯罪青年分别扮演美籍华人的朋友、美籍华人和美籍华人的侄子，而上演的一出诈骗酒店的案件。

几天后，当这位神秘的男青年又出现在另一家酒店用同样的手法搞诈骗活动时，被具有高度警惕性、严格按酒店规章制度、服务规程办事的前台服务员和保安识破，当场被抓获。

### 释疑解惑

这起诈骗案中，小姚由于未严格按照酒店的规章制度行事，随意相信一个陌生电话的请求而导致顾客财产损失，被罚款 1000 元，并被调离前台岗位，随后酒店前台的部门经理和小姚向这位美籍华人客人赔礼道歉，酒店也因小姚的大意蒙受了巨大的经济和名誉损失。

冒名顶替是坏人在酒店犯罪作案的惯用伎俩。相比之下，本案中的这位犯罪青年的诈骗手法实在不高明。前台服务员只要提高警惕，严格按规章制度办事，罪犯的骗局完全是可以防范的。

首先，按酒店通常规定，为了保障入住客人的利益，其信息对外应严格保密，即使是了解其姓名等情况的朋友、熟人，要打听其入住房号，前台服务员也应谢绝。或为来访或来电者拨通客人房间的电话，由客人与来访或来电者直接通话；如客人不在，可让来访者留条或来电、留电，由前台负责转送或转达给客人，这样既遵守了酒店的规章制度，保护了客人的隐私，又沟通了客人与其朋友、熟人的联系。本案例中打电话者连朋友的姓名都叫不出，令人生疑，前台服务员更应谢绝要求。

其次，“美籍华人”电话要前台服务员让其“侄子”领了钥匙进房等候，这个要求也是完全不能接受的。因为按酒店规定，只有凭住宿证方能领取钥匙入房。凭一个来路不明的电话“委托”，如何证明来访者的合法性？前台服务员仅根据一个电话便轻易答应别人的“委托”，明显地违反了服务规程，是很不应该的。前台人员若能把好这关，犯罪的诈骗阴谋仍然来得及制止。

作为五星级酒店的一名服务人员，应严格遵守单位的规章制度，案例中的小姚虽然经



## 初涉职场的 100 个怎么办（第 2 版）

验不足，可能从没遇到过这种情况，但她若将酒店的工作制度牢记于心并严格执行，这起诈骗完全可以避免，自己也会免受很多不必要的损失。

在当今纷繁复杂的社会中，随着高新科技的不断更新换代，高科技的诈骗手段和案件频发，如电信诈骗、网络诈骗……职业院校生不仅在工作中要严守规章制度，严防诈骗，而且在生活中更要提高警惕，增强自身的防范意识，不轻易相信陌生人，不随便相信网络，不贪小便宜，一切利益都通过合法渠道获得。自己拿不准的事情，不要独断专行，要多与朋友、家长、亲人商量，征询并听取他们的意见，做到有的放矢、万无一失。

### 知识链接

**知识点一：**诈骗，是指以非法占有为目的，用虚构事实或者隐瞒真相的方法，骗取数额较大的公私财物的行为。由于这种行为完全不使用暴力，而是在一派平静甚至“愉快”的气氛下进行的，加之受害人一般防范意识较差，较易上当受骗。

**知识点二：**实习生容易受骗的原因是：思想单纯，分辨能力差；同情心作祟；有求于人，粗心大意；贪小便宜，急功近利……

**知识点三：**针对以上实习生易受骗的原因，得出防诈骗的策略有：增强自己的反诈骗意识；不感情用事；忌贪小便宜……如果不幸遇到诈骗，一定要及时报警，切忌忍气吞声，助长诈骗者的嚣张气焰。

### 拓展延伸

1. 从小姚的案例中，你受到哪些启发？
2. 在工作和生活中，怎样做才能使自己免受诈骗危害？

## 4.7 如何避免“惨剧”重现



### 采访对象

小娇 北京某制药厂实习生

## 采访手记

大到一个国家,小到一个企业和个人,安全都应该是一个警钟长鸣的问题。任何一个不经意或疏忽,都可能造成人身或财产的极大损失,有的损失甚至会造成终身的遗憾。一个花季少女,因一次违章操作而终生以假肢相伴,血淋淋的现实令人痛心。

## 场景再现

小娇(化名),女,系北京市某职业学校学生,她是一个聪明漂亮、品学兼优的姑娘,“工作认真负责”“踏实可靠”,是老师们对她的一致评价。在毕业前夕,按照校方与家长签订的实习协议,小娇到某制药厂进行就业实习。

一天值晚班的时候,车间里没有其他人,小娇看到碾磨中草药的粉碎机滚筒底部还有药渣没有清理干净,就把手伸进去进行清理。正在这时,不幸的事情发生了:小娇由于一时疏忽,粉碎机的电门没有断开,在清理过程中不知何时碰到了开关,电门闭合,机器飞速运转起来……凄厉的叫声划破了宁静的夜空,当人们赶到现场时,看到她的半截左臂已经和粉碎机搅在一起,根本无法取出。在采取了一系列急救措施后,小娇得到了及时治疗,但是左前臂还是没有保住。都说“时间是疗伤的良药”,但是留给小娇的却是永远的伤痛。

血淋淋的事实带给我们的是沉痛的教训。关于实习我们有哪些规定?学校、企业、学生三方各享有哪些权利和义务?如何避免类似事情的发生?

## 释疑解惑

根据国家规定,职业学校学生的高三期间需要到社会中去实践学习,那么,在这期间,学校、家庭、实习单位在维护学生合法权益、保障学生健康成长方面做出了怎样的规定,一旦出现安全问题,各方都应承担什么样的责任呢?

教育部、财政部于2007年6月26日下发了《中等职业学校学生实习管理办法》,其中规定,学校在学生实习工作中要严格依照国家法规和政策行事,相关规定如下:

学校和实习单位在学生实习期间,要维护学生的合法权益,确保学生在实习期间的人身安全和身心健康;

组织安排学生实习,要严格遵守国家有关法律法规,为学生实习提供必要的实习条件和安全健康的实习劳动环境。不得安排学生从事高空、井下、放射性、高毒、易燃易爆、国家规定的第四级体力劳动强度以及其他具有安全隐患的实习劳动;不得安排学生到酒吧、夜总会、歌厅、洗浴中心等营业性娱乐场所实习;不得安排学生每天顶岗实习超过8小时;不得通过中介机构代理组织、安排和管理实习工作。

学校应当建立健全实习管理制度,要有专门的实习管理机构,要加强实习指导教师队伍建设,要建立学生实习管理档案,定期检查实习情况,处理实习中出现的有关问题,确保学生实习工作的正常秩序。

实习单位要指定专门人员负责学生实习工作,根据需要推荐安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师。

实习单位应向实习学生支付合理的实习报酬。学校和实习单位不得扣发或拖欠学生的实习报酬。

对于学生来讲,学校帮助、鼓励学生与实习单位签订劳动用工合同或协议,若学生和实习单位无法签订劳动用工合同或协议时,学校应主动与实习单位沟通,或签订学校与实



## 初涉职场的 100 个怎么办 (第 2 版)

习单位间的实习生顶岗实习协议,明确双方权利、义务和责任,一方面引起双方对劳动安全的重视,另一方面在出现安全问题后便于顺利解决。

总之,为构建和谐校园、平安校园,保证实习工作的顺利进行,学校、企业和学生三方应树立“安全无小事”“以人为本,安全第一”“预防为主”的安全责任意识,保障学生顺利完成实践学习,切实提高自身的专业技能,避免安全责任事故和“悲剧”的再次发生。

### 知识链接

**知识点一:**建立学校、实习单位和学生家长经常性的学生实习信息通报制度。学生到实习单位顶岗实习前,学校、实习单位和学生本人或家长应当签订书面协议,明确各方的责任、权利和义务。

**知识点二:**学校和实习单位应当加强对实习学生的实习劳动安全教育,增强学生安全意识,提高其自我防护能力;要为实习学生购买意外伤害保险等相关保险,具体事宜由学校和实习单位协商办理。实习期间学生人身伤害事故的赔偿,依据《学生伤害事故处理办法》和有关法律法规处理。

**知识点三:**除了学校和实习单位的宣传外,学生有必要树立安全生产意识,在工作中严格执行操作规程;要购买人身意外伤害保险,减少各种不测给本人和家庭带来的不必要的经济损失。

### 拓展延伸

1. 通过小娇同学的遭遇,我们应该如何认识生产工作过程中安全问题的重要性?
2. 为了杜绝安全隐患,企业、学校和学生个人应当注意哪些问题?



# 模块五

---

## 职场心理





## 5.1 当别人总和我过不去怎么办

### 采访对象

小明 文秘专业 在某银行实习两个月被退回

### 采访手记

小明是刚到实习单位实习两个月就被开除的大男生，身材高大，文秘专业。有让人过目不忘的感觉，给人的第一印象是很像一个运动健将，做事应该宽容大气，但从其实习的经历中感觉到，童年时期“周围人对小明认可程度低于他的期望值”一事对其影响很大。因此不管是在生活中还是在工作中，同别人交往总是有一种怀疑的心态在作祟。长此以往，小明形成了多疑的性格，对别人的话经常往坏处想，语言行为暴躁，因此其生活、工作都不是很顺畅。如果小明想要自己的生活、工作更加舒心顺利，必须调整自己的心态，改变自己的行为，重塑自我形象。



### 场景再现

小明是文秘专业的学生，经学校推荐到某银行实习，实习两个月后被单位退回。他自认为被退回的原因是单位来了一批大学生，所以单位不再用自己了（这与事实有不相符合的地方：学校推荐同去的八位同学，除了三名不适应单位要求回来的之外，其他人都留在银行，这样看来小明被单位退回来应该另有原因）。于是我约他聊聊天，希望他敞开心扉。以下为我们聊天的部分内容：

“这段时间，我觉得谁都和我过不去，在单位上班时连着好几个周末遇到行长，下午四点多，快下班了，行长问我这段时间的工作怎么样。我跟行长说完近况后，行长竟然说快下班了，早点回家吧！”

“当时我听了这话就特别别扭，还真让他说中了，让我早点回家，单位最终把我开除了。”

针对小明的叙述，我们又聊了一些在单位发生过的事情。单位同事说他脾气太暴躁，这种说法源于一件事情，就是他在单位和一个同事之间发生冲突。他叙述说：“我在单位曾有一次骂同班同学。前些天，我们做楼盘的贷款，每人手边有一个台账，有一天他从我这里把台账借走了，第二天我们的头儿向我要这个东西，她急着外出，我找遍自己的办公桌都没有，突然想起来这位同学昨天没有还给我。我赶紧向她要，而她一脸无辜说早还给我了，我说别开玩笑，我们领导还等着用呢！她说真的还给我了。我让她帮忙再找一下，她死活不肯，我径直到她桌前，发现我的台账就在桌角放着呢。这时候我的火儿腾地上来了，破口就大骂。”想起来，很多人都和我过不去。

如文中所述，谁都想成为一个受欢迎、有能力处理好各种事务的生活强者，但事实上



很多人都会因这样那样的不足而无法成长为这样的强者，如果你是小明，你将怎样做？

### 释疑解惑

通过事例我们可以看出小明在职场上遇到很多自己难以解决的问题，给他带来了一定的困惑，这种困惑不仅仅是在工作中，生活上依旧出现了这样的问题，分析他的经历，可给我们初入职场的人很多启示。其实，小明的问题是我们在工作中或生活上多少都会碰到的。“性格决定一切”，虽然这句话有些绝对，但是对小明来说，性格对他的生活、工作影响很大。

## 一、性格的含义

所谓性格，是指人对现实的态度和相应的行为方式中的比较稳定的、具有核心意义的个性心理特征，是一种与社会密切相关的人格特征。性格表现了人们对现实和周围世界的态度，是个性的核心部分，最能表现个别差异。

性格大体可以分为以下类别。第一，对现实和自己的态度的特征，如诚实或虚伪、谦逊或骄傲等。第二，意志特征，如勇敢或怯懦、果断或优柔寡断等。第三，情绪特征，如热情或冷漠、开朗或抑郁等。第四，情绪的理智特征。如思维敏捷、深刻、逻辑性强或思维迟缓、浅薄、没有逻辑性等。性格又表现为内向和外向两种，多数人的性格都是内外向混合型的，也就是说，每个人的性格不会是纯粹的外向或内向。不同的性格特征对人有不同的影响。

## 二、性格对人的影响

在温室里长大的一代自我观念比较强，多数孩子在赞扬声中长大，鲜有批评，可以说，生活中只有顺境的推力，少有逆境的阻力。因此，在这种境遇下长大的孩子们形成了自我、不服输、只能接受顺境而不能接受逆境的性格特点，案例中的小明就是典型的一个，这种性格特点在他们独立面对社会的时候就会出现诸多的弊端。

如果说“人的命运是由人的性格决定”可能会有些片面。但是我认为，虽然决定人命运的因素很多，但是性格绝对是起决定作用的因素之一。在现实生活中，常会有这样的事例：一个人很聪明，高学历，高学位，甚至有留学国外的辉煌经历，但就是因为性格不适合，多疑、胆小怕事、魄力不足，于是做事畏首畏尾，从而不能实现美好的人生；但是另外有一批人恰恰相反，他们成绩平平，没有高学历，但是却能凭借自己坚韧、不服输、胆大心细、魄力、顽强等良好的性格特点，取得人生的成功。

## 三、性格培养

人的性格绝大部分是遗传决定的，但是后天的自我培养对人的性格会起到一定的作用。人的性格对人一生的影响非常大，因此，拥有一种积极进取、不怕挫折、顽强而有魄力的性格，对于成功人生有着非常重要的意义。



**要想培养良好的性格，做到以下三点尤为重要：**

第一，用爱建立正能量的情感纽带，如我们对父母、亲人、朋友甚至不相识的人要充满爱意。如果我们有了高情商，相信高情商会带给我们更加良好的生活环境；

第二，要有挑战意识，面对失败不气馁，要勇于接受挑战，面对压力不放弃，要变压力为动力；

第三，建立良好的人际交往关系，善于换位思考，学会站在对方的角度去看问题和理解对方。

以上三点，相信会对我们的性格培养大有好处，但是，性格的磨炼是一个长时期的过程，不能一蹴而就。

### 知识链接

知识点一：性格是由遗传决定的，性格很难改变，但是后天环境对性格也会起到一定的作用，因此，性格的重塑和培养绝不是不可能的。

知识点二：性格的重塑过程中，学会换位思考很重要，定期总结自己的生活，从中吸取教训、吸收经验，做到“有则改之，无则加勉”将更有利于性格的重塑。

### 拓展延伸

1. 如果你是小明，你将怎样解决这些问题。
2. 分析你性格的优点和不足，为自己制订一个性格重塑的计划。

## 5.2 到了不是自己想去的实习单位怎么办

### 采访对象

小超 国际商务专业

### 采访手记

在学校实习推荐时，刚开始他也像其他人一样，希望能够去银行工作，去银行干什么，他也不知道，反正大家都想去银行，所以去银行应该不会错的。但是在经过慎重考虑后，他义无反顾地选择了“快速公交”，因为他觉得“工作环境很宽松，不像在办公室，一坐一天，这里劳逸结合的环境很适合我的性格”。经过半年的实习，他更加觉得自己的选择没有错。相对于随波逐流、不知道自己究竟喜欢什么的大多数同学，小超有明确的目标。

### 场景再现

在一天下午，老师说有一条“旅游线路”在招售票员，推荐我去应聘，而我就想去银行工作，因为我觉得在银行工作体面。后来，老师给我分析了我不适合在银行工作的原因，我又想：“老师分析得有道理，这和我所学的专业也比较贴近，反正都是摸钱嘛！虽然不太心甘情愿，但还是抱着试试看的心情，来到北京畅达通客运股份有限公司面试，经过这里领导的详细介绍，我才知道这条线路是快速公交，为了方便南城的广大市民，同时为了缓解北京市交通压力，才修建的，我觉得这是一个新兴事物，很有发展前途，于是我在接到



实习通知后，高高兴兴地上班去了。

我去快速公交的时候是在 2005 年 11 月份，当时还没有全线贯通，只是从木樨园——前门，月票无效，单一票制，十分钟一趟车，所以坐车的人不多，很轻松。可是在 12 月 30 号全线贯通以后，由于撤销了和快速公交相同路线的所有车辆，坐我们车的人就多了起来，每天有 15 万人左右。记得开线第一天，我在前门上中班，下午 1 点到晚上 9 点，中午上班时，着实吓了一跳，这人多得想想都害怕，少说也得有几千，而且车又少，当时只有 40 辆车，根本不够用，到了下午，事态终于控制不住了，老百姓们急了！闹事的层出不穷，后来我们领导把这种情况上报了总公司，北京市客运的 9 个分公司都派了自己的车来支援我们，这一支援就是 3 个月，公交总公司的领导们在前门站台帮助我们维持秩序。现在想想，刚开始的那一个月真的是太乱了，等到后来慢慢地车多了，大家也都明白了，我们的工作就好做多了。现在我们有 900 辆车，全是自己的，基本上可以保证 2 分钟一趟，乘客的责骂声少了，我们的工作好做了。

我马上就要毕业了，前几天领导找我谈话，说准备 7 月份和我签合同，领导们也都挺喜欢我的，这个单位真的不错，给全体工作人员上“五险一金”，而且收入也可以，更主要的是这个工作环境很宽松，不像在办公室，一坐一天，这里劳逸结合，不管怎么说，我很喜欢这个快速公交“卖票”的工作，它适合我，我今后一定好好工作，努力为学校争光！

小超在顶岗实习中成功的原因是什么？

### 释疑解惑

小超的案例是一个顶岗实习的成功案例，从一个顶岗实习的实习生直接被实习单位录用。小超自己对此也非常满意。虽然“卖票”绝不是小超最开始的选择，“卖票”和“银行职员”是两个不同的工作场景，给人的印象更是大相径庭，而小超在自我斗争的情况下，听从了老师的分析，作出了正确的选择。那么如何才能正确地选择职业呢？

## 一、如何选择职业

职业可以直接说成工作岗位，工作是我们赖以生存与发展的基础。选择职业时，应该根据自己的实际情况来决定：你所学的专业或技能，自己的性格特点，以及自己的爱好。如果有一份工作你根本就不喜欢，建议不要选择，没有兴趣的工作不但做起来令人不快乐，也很难有成就。因此，择业过程中，一定要根据自己的实际情况，绝不能想当然或从众。

## 二、怎样使自己乐业

刚出校门的年轻学子开始工作，可能难度比较大，甚至有一定的不适应等，那么在这种情况下，我们该如何乐业？我认为，要乐业必须做到以下几点：第一，要相信自己，相信自己有做好事情的能力，努力适应新的环境、新的人群。第二，要有耐心，工作和学习是两个概念，学习过程中多数人是被动的，而工作中要想达到乐业的程度，你必须变被动为主动，要有耐心。第三，虚心并善于求教。俗话讲“虚心使人进步”。第四，做好定位，不要太在乎工资的高低、要知道将来自己能为该企业所做什么，而不是企业能给自己



带来什么好处,因为当你时时刻刻为企业着想的时候,企业也会为你考虑。相信做到以上四点我们能够成为一个乐业的人,一个幸福的人。

### 三、如何成就自己的事业

一个还处于解决自己基本生活需要阶段的人,他的工作就是一种谋生的手段,如果一个人超越了自我、实现了自我,他将把职业变成事业,初出茅庐的我们若想成就自己的事业,将要解决以下几个问题:第一,理解“生命的价值在于职业”,人的生存需要很强大的心理暗示力量,如果有业可做,我们将暗示自己“我是有用”的,我们就有工作的动力,会为自己成就事业奠定坚实的心理基础。第二,明确工作的目的是什么,清楚工作的目的,就相当于有了目标,有了方向,工作中就会省时省力,事半功倍。第三,为自己做一个合适的职业规划,职业规划很重要,他会让你在工作中少走弯路。



#### 知识链接

**知识点一:**择业时一定要结合自身实际情况进行选择,绝不能有从众心理。卡耐基说过“如果你的年龄在十八岁以下,那么你可能做出你生命中最重要的两项决定,这两项决定将深深地改变你的一生。第一,你将来如何谋生?作速记员、教师、邮递员、银行职员还是其他?第二,你将选择“谁”做你的“伴侣”?对于工作而言,如果你选择了自己喜欢的工作,你工作的时间也许会很长,但是却丝毫不会觉得是在工作,反倒像是在做游戏。

**知识点二:**选择了职业之后,一定要培养自己对职业的兴趣,你也许会问:“从事一份自己喜欢的工作有那么重要吗?”一位社会工作者关于此类问题有过精彩的论述:“很多人在开始工作时野心勃勃,充满了玫瑰般的梦想,但是到了四十岁之后,却一事无成,痛苦沮丧,事实上,选择正确的工作对你的健康十分重要,对于那些找到心爱工作的人来说,他们已经不用再祈求其他的幸福了。”

#### 拓展延伸

- 1.如果你是文中的小超,遇到推荐顶岗实习的单位和你想去的单位有冲突时,你怎么办?
- 2.你如何看待工作的“高低贵贱”?

## 5.3 我不能专心做事,怎么办

#### 采访对象

小珍 旅游酒店专业 在公司做文员

#### 采访手记

祖籍河南的她,随同父母来到北京,父母在北京做一些小生意,这个有着四个孩子的



大家庭，在城市同龄人看来，是那样的不可思议。有着四个兄弟姐妹的小珍在家排行老二，这是一个不受父母重视的位置。她温柔、纤细，她说话也总是细声细气的，从小吃惯了苦的孩子，在班里也很踏实，脏活、累活她都没有怨言，同学们都叫她“大姐”。在实习前夕，一些有户籍限制的岗位，小珍是一定去不了了。于是，学习旅游酒店专业的她选择去公司做文员，吃苦、耐劳、善解人意、组织纪律性强，似乎实习生活对她来讲应该很顺利，但还是发生了一件意想不到的事情。

### 场景再现

我这个外地的人，在没有从业经验、没有专业知识的情况下，就稀里糊涂地开始了自己的职业生涯。

说起来我的工作很简单，帮助整理公司的客户资料并分类归档，处理领导的讲话稿件，并打印或复印文件，处理公司的日常琐屑事务，预订机票、发送邮件、传真，接送不重要的客户等。

不过说说很容易，但是对于刚起步的我来说，一切都是那么困难。由于对公司的环境、人员不熟，很多地方都不懂，但是碍于面子，我又不好意思拉下脸去向同事讨教。结果，在公司的头几个星期就频频出错。

一连串的事儿搞得我最近越来越对自己的工作没有信心了，甚至对上司还出现了畏惧心理，生怕出了差错挨上司骂。在公司里，我主要负责一些文件的处理工作，有时候上司要求我把各种文件梳理出核心内容后上交给给他，但是有好几次他都对我大发雷霆，指责我工作的疏忽，使得我现在做什么事儿都小心翼翼。但是越在意这些我就越出错，私下里听说上司准备辞退我，这让我很着急，心情也糟透了。如何做才能令老板满意？怎样才能专心做事呢？

### 释疑解惑

小珍的主要问题其实是职场焦虑。一个人越想成功，反而越会忽视具体行动的实施过程，眼光往往只注意在结果上，造成注意力的分散，不能集中于当前任务的完成。小珍的职场心态决定了她现状的必然。

## 一、建立良好的职场心态，树立信心

初入职场工作，有一些失误应属正常，关键在于失误之后我们要调整好心态，分析失误的原因，并寻找避免失误的有效办法，努力向老员工虚心求教，相信自己能够做好，要树立起和自己所供职的公司“一荣俱荣，一损俱损”的心态，将身心彻底融入公司，依旧尽职尽责，处处为公司着想。做每一件事，不要总是纠结自己之前的失误，也不要做事之前就想到前途和利益。

## 二、告诉自己失误会越来越少，强化积极暗示

记得曾经看到这样一个故事：非洲草原上有种吸血蝙蝠，它身体极小，常叮在野马的腿上吸血。不管野马怎样狂奔、暴跳，就是拿这个“小家伙”没办法，不少野马被活活折



腾致死。动物学家发现，吸血蝙蝠所吸的血量极少，远不足以使野马毙命，野马的死因是它自己的暴怒和狂奔所致。现实生活中，有的人因芝麻小事而大动肝火，暴跳如雷，给了自己消极的心理暗示，以致自己失去信心，自食苦果，谓之“野马结局”。相信看了这个故事，很多人都应该有所感悟，这种感悟既要针对生活又要针对工作，工作中出现了失误要暗示自己：经过我的努力，我的失误会越来越少的。用积极的心理暗示，转移自己的注意力，使工作朝好的方向发展。

### 三、避免职场失误

如何避免自己在工作中失误，是每个同学都需要思考的问题，在此给出以下建议。第一，每次失误后做一个笔录，分析失误的原因，针对原因给自己提出一些需要注意的建议。第二，重视公司的规章制度，可以在电脑上建立一个文件夹，把公司的每一项规章制度都罗列出来，当做一件事情不太清楚的时候就看一看公司的规章，然后再去行动。

### 四、处理好职场失误

“金无足赤，人无完人”，这句话告诉我们人都会有失误的时候，关键在于失误后我们如何处理，对于此，给出两点建议。第一，工作中出现失误后，首先要冷静，不要像热锅上的蚂蚁六神无主，要冷静地思考在现有条件下能够做哪些弥补。第二，处理失误的过程中，千万不能消极对待，要实事求是，绝对不能用掩盖错误的的方式来处理，那样会给自己埋下更多的定时炸弹。

#### 知识链接

知识点一：心理学上有一个很有名气的‘墨菲定律’，即事情如果有变坏的可能，不管这种可能性有多小，他总会发生。墨菲定律告诉我们，容易犯错误是人类与生俱来的弱点，不论一个人的经验有多丰富，思维有多缜密，错误都有可能发生。

知识点二：要保持好的工作态度，就要明确以下几点：你在为你自己工作；热爱你的工作；工作让你拥有成就感；不要为了薪水而工作。

#### 拓展延伸

如果你正处于小珍的现状，你将怎样做？







## 5.4 自己不受“重用”怎么办

### 采访对象

张明 在某私营企业做财务工作

### 采访手记

在学校期间品学兼优，曾经数次代表学校参加市区的会计技能竞赛，并多次获奖。在实习期从事了自己喜欢的职业，似乎看起来一片光明，但是张明也有自己的烦恼。他认为自己为公司做出了贡献，付出了最大的努力，而在结果上他认为，老板不但不知道他付出的辛苦，更没有‘重用’他，得不到重用令他有些郁闷。

### 场景再现

怀着一种美好的憧憬，我来到了一家私人企业实习，从事材料会计工作。公司成立于2007年，虽然成立不久，但已经粗具规模。公司占地面积27 559.3平方米，现有员工100余人，固定资产1000多万元，年综合生产能力3万吨，年产值6000万元。主要生产和经销建筑装饰材料。由于公司刚成立不久，财务部门人不是很多，有一个财务主管、一个出纳、两个会计。其中一个姓李的会计是我的师傅。

前面几个月的实习紧张而又新鲜，但是快过年的那几天，让我觉得很郁闷，李师傅为了应付上级主管部门的检查，忙得不可开交，于是把我也拉上了，现在我不仅要管物料还要管现金。李师傅把所有的事情都交给我来做，老板也因为李师傅的工作重要而对他言听计从，由于增加了不少的工作量，现在我经常要加班，甚至周末都要工作，否则周一结账、领料等一大堆的事情根本忙不过来。

这件事闹得我心里很不舒服：李会计事前没有和我沟通过，就把所有事情都丢给了我。有时我很困惑：究竟自己做这么多有意义吗？虽然自己每天忙得不可开交，但公司的老板根本不会看到。虽然自己的顶头上司财务主管可以看见，可他似乎也没什么表示。为了让自己所做的工作被看见，以便能够得到单位的更多肯定甚至是重用，我开始有意找机会在老板面前表现。

### 释疑解惑

张明遇到了很多实习生在实习之初都会遇到的实际问题，即“不受重用”的问题，这也是实习生们实习期间的共同感觉。作为学生，总是觉得自己被忽视，自己的付出领导不认可，得不到重用；而作为企业又觉得实习生不懂公司工作流程，无法把重要事务交付给他们，因此这样的双重矛盾让很多实习生都很困惑。面对这样的问题，笔者采访了许多职场人士并就“企业需要怎样的实习生”这个问题进行了探讨，希望可以给广大正在或将要实习的学生们一点启示。

#### 其一，陈先生（经理助理）：从小事做起。

实习生一没有工作经验，二人脉关系也少，要获得公司的认可，除了认真、主动之外，没有其他的方法。如果把送快递、寄邮件这样的小事都认真对待，完成得很好的话，势必会给公司留下良好的印象。基本上，公司并不指望实习生创造价值，更多的时候，是对实



习生进行观察,观察他们的态度、潜力和发展性。而这些就在点点滴滴的小事中体现出来。

#### **其二,顾小姐(策划文案):要有责任感。**

我们公司是做广告的,一旦有项目就会变得非常繁忙,加班是家常便饭的事情。虽然尽量不会让实习生加班,但有的时候不得已需要他们延长工作时间,这些我们都会提前通知。大部分的实习生态度还是比较好的,对加班没有什么怨言。但也有人,经历这么一两次之后,觉得太辛苦,只说一句“事情太多撑不住”,把担子一扔就走人了,这种不负责任的行为让我们非常反感。

#### **其三,陈小姐(销售主管):不要找借口。**

现在有不少实习生,能力相当不错,平时态度也认真,但有一点让人非常不喜欢,那就是犯错的时候首先就想到找借口推卸责任,而不是检讨自己的过失。我们部门曾经有一位实习生能力很强,可以和正式员工做相同的工作,而我也准备留用她了。可有一次,我让她寄一份快递,她写错了地址,导致邮件被退回,客户没有及时收到。本来这件事,道歉认个错,也没有什么,谁都会出错的,可她却找了诸多借口,一会说事情太多,一会又说是快递的错,这让我对她的印象一下子变差了,最终实习期结束我也没有继续留用她。

#### **其四,孙先生(人事专员):先奉献再考虑报酬。**

经常遇到这样的情况,有大学生想来我们公司,劈头第一句话就问:实习有工资吗?这样的大学生通常我并不会接受他们。我们公司是设有实习工资的,但一个没有经验的大学生,什么都没有开始做,就想着报酬的问题,我觉得这并不是一个正面的态度。在索取之前先奉献,真正做了事之后自然有人会把你的努力看在眼里,你也能得到应该得到的。现在的社会是比较现实的,但在一个大学生身上,我希望还能看到愿意奉献的品质。

#### **其五,黄小姐(人事外包):先要有工作意识。**

我觉得作为一个实习生,必须先明确自己到公司实习是来工作、来实践的,先明确目标,知道自己要做什么、该做什么。去年我们公司来了一位实习生,平时没有什么工作给他做,他也不会主动去询问、去帮助别人,也没有想过看一看公司的资料,只是每天自己带来一本课本读书。当问他为什么要来实习的时候,他说是学校要求,如果没有实习证明就拿不到相应的学分。这类学生根本没有实习工作的意识,企业肯定是不需要的。

#### **其六,马先生(市场推广):主动找活干。**

公司不是学校,没有人会主动把知识塞给你,但在公司里确实可以比学校学习到更多的知识,关键在于实习生自己愿不愿意去学。工作是一定会有的,退一步,就算实在没有事情做,那么可以看,看别人怎么做,多观察也会有许多收获。机会是要自己去寻找的,不要把别人不给你事情做当作借口,要知道实习期你已经步入社会,一切只能靠自己,公司没有义务培养你。

#### **其七,贾小姐(项目经理):主动去思考。**

在进入公司的时候,大学生应该有这样的心理准备,那就是大学知识要全部归零。因为在学校里学习的都是理论,而实际工作中会遇到各种各样的问题,这些问题的答案,大学书本是不会回答你的,需要你自己去解答。这就要求实习生要有积极思考的好习惯,要在实践中不断学习,填补自己能力的空缺。同时,因为没有经验,所以一定会有挫折和失败,这个时候不能消极,要学会总结和自我调试,积极主动地面对工作,这是最重要的。

**其八，方小姐（客户代表）：主动提问。**

很多实习生都不喜欢提问，好像这样很丢脸似的。可你既不知道公司的工作流程，也不知道具体操作方法，甚至连公司里你要找的人坐在哪里都不知道，不问怎么行？我希望现在的实习生能更主动地把自己不懂、不知道的问题提出来，这和面子完全没有关系，没有人是一开始都懂的，只能在边学边问的过程中成熟起来。相反，如果什么都闷在心里，那没有人会知道你究竟在想什么，你自己也不会进步。

**知识链接**

**知识点一：**尝试面对真实的自我。上述职场前辈的评判，不知我们的实习生会怎么看，每个人看问题的角度和出发点是不同的，他们的分析或许并非是最客观、最公正的。如果想要在职场中取得成功，我们除了尝试面对真实的自我，不断进行自我完善外，别无他路。

**知识点二：**正确认识自己，做好定位。不管你处于一个什么样的环境中，要成为一个能正确认识自己的人，真实是超过一切的至关重要的条件。了解真实、承受真实，这就有成功的希望。所有的成功者，都应该是一个有自知之明的人，在自知的基础上才能做好自我定位。

**拓展延伸**

1. 请分析自身的优点和不足，力求了解一个真实的自己。
2. 针对前辈们对实习生问题的总结，说一说你的看法。

**5.5 工作中总想跳槽怎么办****采访对象**

张松（化名） 商务英语专业 实习期间开始做行政文秘

**采访手记**

顶着蒙蒙的秋雨，我在约定时间走访了毕业生张松。几年国家机关供职的经历，他考虑问题很周全，待人接物非常得体。经过数十次的电话联系，终于联系到了他的领导。他说：“从领导的角度看问题，会对学校的帮助更大一些。”这件事起码说明两点：一是他对自己有充分的自信；二是考虑问题非常周到。

**场景再现**

在张松的努力下，人力资源部门的张处长接待了我们，并为我们解读了“行政文秘”这一岗位。

从行政秘书未来的职业发展来看，去留问题取决于各种不同的情况：一是个人意愿，有的学生非常聪明也非常机灵，但是性格不太适合单位的工作要求。该金融监管部门是大



## 初涉职场的 100 个怎么办 (第 2 版)

机关,涉及保密的需要,工作闲暇时间也要非常安静,不能大声喧哗或非常随意;每个人负责一块工作,不能互相打听或商量;涉及的文件很多都是非常重要的内部资料,不能到处讲或到处说;工作内容不能跟亲朋好友、同学炫耀等。有的同学不愿受太多的约束,实习期满后就离开了;加上这个职位没有其他的升职空间,从个人长远发展来考虑,也是一部分人选择离开的原因;二是从单位的角度来看,录用过程非常严格,当工作岗位缺秘书了,我们会与机关行政服务中心联系,他们帮我们初步遴选,可能我们这里缺一个秘书,他们会推荐 5 个人过来面试。经过严格的挑选后选中的人,我们也不原意频繁更换。从以往的情况来看,虽然没有制度层面的规定,但是小部分学生,工作非常出色,领导非常喜欢,经领导申请,常会被推荐到机构工作,如证券公司或基金公司。

谈到该项工作的利与弊。该工作的收入偏低些,实习期间大约 500 元左右,转正后扣除三险约 1000 元。但是该岗位有一定的好处:

**好处之一:加班少。**因为与国家机关的其他员工一样,这样的加班没有加班费,所以除非万不得已,领导不会安排秘书加班,即使非加班不可,也会通过其他方式给予补偿。

**好处之二:工作强度不大。**事务性的工作,不需要花费太多的精力,与下属商业部门相比,他们有更多的时间来学习,整体的工作氛围有利于他们的继续学习和深造,单位领导也鼓励他们这样做。

**好处之三:工作环境非常好。**这个年龄段的孩子都会有一些虚荣心,环境好是对于工资低的一个补偿。

**好处之四:这段工作经历对将来的职业规划有好处。**这里的工作经历是将来工作的起点,在各方面严格的历练对于一个实习期的孩子来说,好处不言而喻,再次转换工作能有一个比较高的平台。

### 释疑解惑

从张松的事例中我们了解到,踏实、肯干、目标明确的他经过几年的努力,取得一些小成就。今天职业院校学生毕业后,许多学生从实习开始,换工作就像换衣服一样,总想跳槽,相比之下,张松的个案显得与众不同,他是怎样做到的呢?在与他聊天的过程中得到了答案,在顶岗实习期间他就确立了自己今后发展的方向,决定努力做好这份工作,并做了以下几方面的准备:

#### 第一,他解决了职业选择中的困惑。

**困惑一:岗位定位,**是管理者还是基层工作人员?记得报纸上曾经看到一篇文章,北大校长说当前北大本科目标是培养“蓝领工人”。试问当大学生把自己的起始工作定位为工人,职业院校学生的工作应该定位在哪里?我们许多同学意识不到这一点,更有甚者愤愤不平道:“把我当打杂的,大爷还不伺候呢。”

**困惑二:角色定位,**是学生还是员工?不仅在实习期间,而且在未来至少 2~3 年内都存在这样的问题。与大学生相比,职业院校学生有明显的年龄优势:年纪小,可塑性强,发展空间大,可以较长时间为企业作贡献。而职业院校学生的年龄优势同时也是他们的就业劣势:对社会认识不足,看待问题比较感性,在较短时间内实现角色转变比较困难。

**困惑三:起始工资,**1000 还是 2000?就北京市而言,职业院校生起始的工资大多在 1000 元左右,达到 2000 元的已是少数。虽然有些毕业生能够达到 2000,但是他们付出的

努力和辛苦是不言而喻的，并且从时间上不能保证进一步深造，他们付出的代价还是很大的，何况薪金和员工的贡献是成正比的。因而职业院校生不应该对自己的起始工资有太高的要求，而应该努力表现，尽快成长为合格的员工。

### 第二，他对自己进行了准确的定位。

中职生分为几类：第一类是学习刻苦，基础较好，为人忠厚踏实，这样的学生就要按部就班，靠勤劳肯干谋发展；第二类，学习成绩较差，头脑灵活，对上高等职业学校没有太大的想法，喜欢新鲜，这样的学生可以从事销售类工作；第三类家庭条件相对较好，家长往往给想好了出路。

### 第三，坚信与高素质人群打交道无形中会收获很多。

事实证明，他的判断没错。环境会改变和造就一个人。

### 知识链接

知识点一：自我定位属于心理学上的认知，即在对自己有清醒而充分的认识的基础上，给自己制订明确的目标、计划、发展方向等。职业院校学生相对年龄偏小，在就业求职之前进行清晰的自我定位非常重要。

知识点二：明确方向、信心十足、迎接挑战的心态在求职过程中尤为重要，职业院校学生跳槽频繁的实际情况反映出一些问题：很多学生刚上岗时表现出初生牛犊不怕虎的状态，但是随着工作的不适应、工作能力的欠缺等各方面问题的出现，学生逐渐丧失了信心。因此在求职之前，学生必须明确自己的方向、提前做好迎接各种挑战的准备。

### 拓展延伸

请你对自己心目中理想的职业、岗位及个人的情况进行分析。

## 5.6 面试总是不成功怎么办

### 采访对象

小城 商务英语专业 参加过几次面试都没有成功

### 采访手记

五官端正、身高 1.80，按说在他这两方面都不成问题。他最成功的面试是参加了一家单位的复试，但三选二，仍落选了。看着他成天乐呵呵的，说起这些不成功的经历时毫无沮丧，我不禁佩服他的心理素质。是硬撑着？还是心里已经有谱了？还是真的啥都不在乎？我心里很纳闷。抱着这样一份心情，我做了一份调查……

### 场景再现

同学们是如何看待实习、就业的呢？许多同学瞻前顾后、犹犹豫豫、挑三拣四、拈轻怕重……与家长、同学反复商量，比工作时间、比实习待遇、比工作环境……许多同学在临近面试之前的一分钟还不清楚自己究竟想要什么。

笔者通过期中考题的形式，在面临就业的四个五个班级近 200 名同学中做了一份问卷调查，想看看孩子们这个时候在想什么？下面选取了几种代表性的说法：

一是：“大家都说当今就业形势严峻，其实我有不同的看法，不是真正的难就业，而是



## 初涉职场的 100 个怎么办 (第 2 版)

想不想就业的问题。”

**二是：**“以我们十几岁的年龄、最低层次的学历、工作经验几乎为零，我们不应再挑工作、挑实习费多少了，应该把实习期当作提高自身素质的一个机会。”

**三是：**当前就业形势非常严峻，非常困难，劳动力太多，就业岗位太少，下岗职工多，失业人员也多，职业院校毕业生就业就更别提了。”

应该说，这些说法虽不能百分百体现同学们内心真实的想法，但是不可否认它们比较理性。这样问题就出现了：同学们在就业过程中的表现与他们理性的分析是相互矛盾的，理智告诉他们要正确应对当前就业形势，而到了具体问题上又往往做出其他选择。

像小城一样，我们在近几年的工作中，发现这样的情况在逐渐增多，到底什么原因导致了矛盾的出现？

### 释疑解惑

在平常的工作中经常会遇到这样的事例，看似求职不应该成问题的学生，在推荐上岗的时候总是问题不断，但是总有一个声音在我的耳边回旋，这些孩子到底想不想就业？我认为要解决这个问题，必须从以下几个方面入手：

**第一，传统就业观念的影响。**择业过程中，就高不就低、面子观等社会传统观念，对毕业生的影响是很大的。由于就高不就低，于是择业时在地区、薪资期望等方面都较高乃至很高；由于面子观的影响，有相当数量的毕业生就业时，很在意面子的问题；有的毕业生虽然有工作，但自己觉得档次不高；甚至有的同学或家长认为，待遇不是很好的工作单位去了面子上难看。因此就业教育不仅要面对学生进行，而且也要面对家长进行，让家长认清就业形势。

**第二，择业过程中的“娇子”问题。**“家贫出孝子”是我们所熟知的一句话，但当今看到的更多的情况是“家贫出‘娇子’”。不论富裕还是贫困，家长会节衣缩食，自己再苦也要给孩子提供相对安逸、舒适的物质条件，真正是“有条件满足，没有条件，‘创造’条件也要满足孩子”，好吃的尽着孩子吃、高档的尽着孩子用。今天的毕业生，相当数量是独生子女，在家是重点呵护对象的不在少数。有相当部分的学生可能难免有点“四体不勤”，怕苦怕累；也有的学生独立生活能力不强，“技不高，胆不大”。眼睛只盯着“干活不多，挣钱不少”的岗位。这跟社会用人单位对人才的需求是矛盾的。

**第三，择业过程中的“幼稚”病。**毕业生在毕业之前，多数是从家门到校门，与社会接触相当少，社会经验很不足。正如北京市教委副主任线联平所指出的：“现在很多岗位的内涵发生了变化，10年前中专生就能干的工作，现在需要本科生干，不是说学生太多了，而是岗位要求提高了，需要更高素质的专业人才承担，毕业生也应该看到了这一变化。”但是，很多毕业生并不能充分了解和理解这些变化，有些期望还显得幼稚或者比较盲目。

### 知识链接

**知识点一：**做好学生的职业指导工作并努力转变家长的择业观。受多方面因素影响，在择业时家长和学生会把工作分为三六九等，高低贵贱，普遍认为去一家好的公司就业就能证明自己的实力，而忽视在公司的发展前景。一些学生潜意识里总有高人一等的观念，决不屈就于小企业。他们认为中小企业是低层次的人去的地方，宁肯在所谓的名企硬撑，对中小企业横看竖看不满意，就是不想屈才于小企业。因此我们在就业指导过程

中不但应该教育指导学生,也要影响改变家长的理念。

**知识点二:** 注重对学生吃苦耐劳精神的培养。勤劳是一种美德,但是我国进入商品市场经济时代后,在投机心理和市场价值法则下,中国人传承数千年的勤劳美德、劳动精神面临丧失的危机:一些城市失(无)业人员宁愿吃低保在麻将馆度日,也不肯接受社区、政府安排的低薪工作;一些农村贫困人群丧失劳动热情;一些青年贪慕享受、滋生不劳而获的当社会寄生虫的思想。这些观念同样体现在同学的就业过程中,当这些情形越来越多地出现在我们学生和家長身上时,无疑会给毕业生择业和就业造成障碍。



**知识点三:** 实施工学交替并加强教学实习和社会实践。时至今日,工学交替、教学实习的作用自不必说,固然学界反对以简单体力劳动代替专业实习也不无道理,但在工作实践中它只能成为我们追求的目标。如果目标过于高大,反而会降低其实现的可能性,所以我们给这些活动的定位是“开开眼、赚点钱、练练胆”;另外,学校应鼓励学生个人参加不同形式的社会实践(至少不应反对),其实真正有超前观念的学生要明白,一系列的社会实践不是以挣钱为目的的,而是让你不影响学习的前提下,尽量接触社会,尽快实现从一个校园人向社会人的过渡。在就业工作中我们深切感受到,积极参加社会实践的毕业生,在面试中很容易赢得面试官的好感,就职后也很容易融入新的集体,并能很快崭露头角。

### 拓展延伸

1. 导致同学们就业过程中出现“自相矛盾”的原因是什么?
2. 毕业生在求职就业过程中应如何处理理想和现实的矛盾?

## 5.7 不敢再上班怎么办

### 采访对象

历历 财会专业实习生 某大型商场收银员

### 采访手记

历历是家里的乖乖女,与大多数北京孩子一样,从小就受到父母的娇宠。面对压力和困惑时,她会作何种选择?是勇敢面对,还是绕道而行?

### 场景再现

历历(化名)是2007届财会专业的毕业生。2006年12月到某大型购物中心做收银员,开始了她实习就业生活。在不到两个月的实习生活中,她说自己经历了一件让她刻骨铭心的事情,事后,她经常睡不着觉,也不敢再点钱,工作不下去,成天提心吊胆。

那是1月份的某一天,当天工作结束后,与往常一样,要进行交接。她点数自己手头



## 初涉职场的 100 个怎么办（第 2 版）

的现金是 8900 元，让旁边一个同事帮着点，这位同事背过身，数完后说是 7900 元，她拿过来又数了一遍，也是 7900 元。一整天，烦琐的工作搞得她晕头转向。没有多想，她按照 7900 元的金额把钱上交了。

第二天休息，一整天她都在忐忑不安中度过。第三天，清晨上班后她跟主管反映了这件事。主管对她的怀疑当即否认，说别人有可能，但她那位同事是单位老职工了，工作一直不错，绝对不可能做那种事。

心存疑惑的主管，到安保部门找来当时的录像带。尽管她没有看到录像带，但是，事后主管告诉她她那个同事被开除了。

听历历说完她的遭遇，我们问了她几个问题：

“为什么你会让这个同事帮你数钱？”她说：“因为公司开会时说过，你们这些实习生，有什么问题可以问身边的同事。”

“同事帮你数钱时，背过身，你为什么不盯紧了？”她说：“因为那个同事像姐姐一样，所以我非常信任她。”

“你今后有什么打算？”她说，“经历这件事之后，我觉得自己太小了，工作不下去，还想上学，大两岁再上班。”

你如何看待历历的决定，当面对同样的境况，我们将作何种选择呢？是放弃，还是坚持？

### 释疑解惑

历历的经历在职业院校毕业生中比较普遍，抗挫折能力比较差，遇事缺乏自己的分析和判断，那么从历历的经历中我们应该得到什么教训呢？

#### 首先，面对挫折，不要逃避。

遇到难题或困难要反思，做到理性分析、解决问题，而不是惧怕、回避和放弃，如果选择放弃，的确暂时绕开了障碍，但是能保证今后就不再会碰到挫折了吗？当挫折再次光顾，又将会做怎样的选择呢？

#### 其次，迎战挫折，选择坚持，才能成功。

古语道，“人生不如意之事十有八九”，这就是说，挫折是不可避免的，重要的问题是，我们对挫折应当有一个正确的认识。险恶的环境需要人去顽强地抗争，挫折和失败最能磨炼人的意志，增长人的才干。经历过艰难困苦的磨炼之后，人才能获得更大的成功。

### 知识链接

**知识点一：自我效能感。**班杜拉认为，自我效能感关心的不是某人具有什么技能，而是个体用其拥有的技能能够做些什么。这是班杜拉（A. Bandura）在社会学习理论中提出的自我效能感（self-efficacy）的概念，它与我们平常说的自信心含义最接近。工作生活过程中，我们会遇到各种挫折和困难，但是只要我们确立自信心，收获自我效能感，才能克服困难与挫折。

**知识点二：**“也许个性中，没有比坚定的决定更重要的成分。小男孩要成为伟大的人，或想日后在某一领域举足轻重，必须下定决心，不只要克服各种障碍，而且要在千百次的挫折和失败之后获胜。”这是提奥多·罗斯福的一句励志名言，我很喜欢，希望他也成为你们的励志名言，要成功就迎接挑战吧！





## 拓展延伸

如果你是历历，在遇到上述问题时你将怎样处理？

## 5.8 实习失败我迷茫了，怎么办

### 采访对象

小颖 涉外财务与文秘专业

### 采访手记

2006年毕业的小颖，在2005年9月份，幸运地到银行实习。她说自己工作上很努力了，但是老天爷就是这么捉弄人，一次工作中的失误，让她与这份心仪的工作失之交臂。痛苦迷茫的小颖曾一度不知自己今后出路在何方，经过老师的指点，她如今供职于一家国内知名网站。她的经历告诉我们，跌倒后该如何爬起来。

### 场景再现

我是一名职业院校毕业生，我找到了一个自己比较喜欢的，同时也和自己在学校所学专业比较相符的工作——在一家银行当柜员。每天都高高兴兴地来上班，心里想着自己美好的未来。但是，在一个再平常不过的上午，听到了一个坏消息。

那天我早早地来到单位，换了工服，来到自己的工位前，做着营业的准备工作。就在这时，主任来到我的面前，表情严肃地对我说：“小颖，你来一下，有点事跟你说。”本来，主任是不会这么早来找员工的，再加上表情又是非常的严肃，我的心里产生一种不好的预感。果然，来到主任办公室后，主任冷冷地对我说：“把门关上。”我紧张地把门关上。主任还是用那种使人感觉寒冷的语调说：“小颖呀，你到咱们这有两三个月的时间了吧？”我不懂主任突然问这个问题是什么意思，只小心地回答说：“是，加上今天是二个月零二十天。”主任对问：“你觉得你现在的工作怎么样？”我回答：“还行，业务越来越熟了。”主任听了这话说：“还行？你知道自己在工作中犯了什么错误吗？”我一听，吓得心都提到了嗓子眼，战战兢兢地说：“我犯了什么错误？”主任带着有些生气的语气说：“你在审核支票的时候将一张远期支票给付了，现在供货方拿了货款，不发货，客户要到法院去告咱们。”我一听顿时傻眼了。

这件事后经过调解，两家公司才没有将这件事闹上法庭。但是，我所在的这个分理处，由于出现了重大的差错，给银行带来了很大的不良影响，受到了全行通报批评的处罚，我本人被直接开除了，永远地失去了这份自己非常喜欢的工作。我感觉自己很没用，不知道未来的路应该怎么走。

### 释疑解惑

年龄偏小、经验不足的职业院校毕业生遇到挫折容易脆弱，针对这些问题，笔者给出以下建议：

**第一，正确认识工作中的失误。**每个单位都有管理制度，即使在学校，教师的过失也会受到相应的处罚。从这一点来讲，任何错误都应该承担责任。对于自己的职业前途，实习生应该认识到：职场中怕的不是摔跤，而是跌倒后再也无法站起来。其实跌倒了没有什



## 初涉职场的 100 个怎么办 (第 2 版)

么,一个刚刚毕业的职场新人,从学生到员工的转变过程,绝不是一帆风顺的,并不是世界上只有你不幸。其实你大可不必迷惘,关键是要学会将坏事变成好事。出现这样的“低级错误”,首先说明了你不是一个很细心的人。在犯这次错误之前,你可能并没有意识到粗心大意会带来怎样的危害。而通过这次挫折之后,相信你一定会吸取教训,在今后的工作中变得细致谨慎,避免出现更大的错误。

**第二,确立信心,不要沉浸在过去的失误中,要学会抬头看路,看远方。**例如,事例中的小颖,不能留在这家银行,也不必过多地遗憾。“不必为打翻的牛奶而哭泣”,重要的是要把握好端在手中的这一杯。当你自己的综合素质得到锻炼提高之后,你将有的是机会;而如果自己的缺点得不到改正,各方面的素质得不到提高,即使现在勉强留在这里,也肯定会如履薄冰,朝不保夕。有句话说得好,“所谓稳定,不是指一辈子在一个地方吃饭,而是指一辈子在哪里都有饭吃。”

**第三,重新定位,再次出发。**建议小颖吸取失误的教训,总结自己实习的经验,埋藏好过去工作经历的不快,总结好经验教训,再次出发。

### 知识链接

**知识点一:**工作中我们都难免会犯一些错误,如果犯错误了,你有三种选择:第一,对失误不闻不问。第二,推卸责任,相互指责。第三,正视失误,勇于承担,并在错误中学习。我认为,作为一个有发展潜力的人,应坚持第三种选择。

**知识点二:**遇到挫折,要学会和自己的内心进行沟通,启动心念力量,化挫折为动力。做法如下:①分析原因和目的;②不回避,勇担责任;③全身心再次投入工作。



### 拓展延伸

对于初涉职场的你,若犯错误之后,如何处理?

## 5.9 我没有得到高工资怎么办

### 采访对象

李小霞 06 级营销专业

### 采访手记

家长说,“家里只有一个孩子,我舍不得孩子受苦”,学生说“吃苦耐劳,勤俭节约,那是很久以前的事儿”,教育专家说“再富也要苦孩子”,球王贝利说“我的孩子不可能像我一样出色,因为他没有我儿时那样的生活环境”。什么叫吃苦耐劳、勤俭节约,小霞用自己的行动,上交了一份很好答卷。经济上贫穷的她,精神上是富有的,这样的孩子谁能看不起呢?

### 场景再现

她叫李小霞,06 级营销班学生。2007 年 6~8 月,学校组织部分学生到漳州蒙发利科



技有限公司,进行暑期生产实践活动,结算工资时,她领到 5049.52 元,除去生活费等开支,净余 4300 元。当 she 将这笔钱交给妈妈时,妈妈哭了,妈妈明白,那一张张钞票,都是女儿用辛勤的汗水换来的。当然,妈妈那一颗颗晶莹的泪珠,丝毫也掩饰不住她的幸福与自豪感,因为女儿长大了。

此次暑期生产实践活动,学校安排在该厂实习的学生共计 161 人,三个月下来,工资在 4000~4500 元的 70 人,工资在 3000~4000 元的 65 人。该厂以做高级按摩椅为主,学生们在流水生产线上,每天所做的工作简单、重复,没有多少技术含量,李小霞与同学们一样每天都在做着这些枯燥的工作。那么,他凭借什么挣到的工资比别人高呢?

腼腆的李晓霞慢慢说出了她的“招数”：“第一，我不怕吃苦。我家住在洛阳市嵩县偏僻穷困的农村，父亲已经 50 多岁了，还整天在建筑工地上干活，冒酷暑，斗严寒，披星戴月，一个月干下来才挣 3000~4000 元钱。我现在长大了，就要努力工作，用自己的双手多挣点钱，来减轻家长的负担。第二，我注意节俭。公司里有开水，我从不买矿泉水喝；我常常与老员工一起，到职工食堂吃免费米饭；我不吃零食，从没买过化妆品。第三，我人缘好。我在线上工作时，从不挑活，任劳任怨，心中想的是如何把手中的工作干好，想的是如何做才能与其他员工默契配合。我从没有与其他员工吵过架，所以科长、领班都很喜欢我。第四，主动加班。我经常要求加班，因为我勤快，科长也乐意安排我加班。有一次，另一条生产线上的科长到我们线上选一名员工去帮忙，我们的科长推荐我去，于是我就到那条线上干了两天，那位科长见到我的科长就说：“你的这位实习员工真的好厉害！听着科长们这样议论，我感到骄傲和自豪。”

### 释疑解惑

李晓霞用自己的勤劳与付出交上了一份满意的答卷，但是多年来，不知有多少学生回来反馈说：“和单位的许多管理层或是学历高的人比较，心里非常不平衡。”不平衡的原因很简单，就是因为职业院校毕业生付出的体力劳动很多，基础性、烦琐的工作比较多，而收入却少得多，因此不平衡的心理就会出现。在此我给出这样的建议，建议刚出校门的职业院校生定好位，看前方。

**首先，面对各种各样的诱惑要做到在选择中有所放弃。**所谓定位，说到底，其实就是选择与放弃的问题。学会选择需要敏锐的眼光和清晰的认识，学会放弃则需要彻悟的智慧和割舍的勇气。善于选择、勇于放弃，就能清除干扰，为自己的定位找到正确的方向。

**其次，要把职业定位放在决定人生成败的重要位置。**一个人事业发展的高度在一定程度上决定着其社会上的生存地位，所以，职业定位关乎一个人一生的前途。但是，许多人选择职业时被太多的因素所左右，并让不适合自己的职业和职位束缚一生。而以明确的职业定位开始职业生涯的学生，等于走上了成功的人生路。

**第三，要做到高点定位与低点起步相结合。**所谓高点定位，也就是在为自己定位时把位置适当调高，这样可以增强自信，提高生存层次。但是不要走向极端，以致好高骛远，要在充分了解自身、了解现实的基础上，做到低点起步。

**第四，不要走向自我定位的误区。**有的人给自己定位时，常以赚多少钱、做多官作为标准，为此他们苦苦钻营、疲于奔命。在为金钱患得患失，为权力勾心斗角之时，他们失去了太多的东西。



### 知识链接

知识点一：“面对诱惑不浮夸，踏踏实实是王道。”看了这句话，很多学生可能会不屑，花花世界，金钱作用这么大，怎么可能不受诱惑？在此我要说的是，每一个人都可能随随便便成功。人往往关注的是成功者背后的光环，而忘了考察一下成功者成功前的付出。

知识点二：要本着“大目标，小步子”的原则。大目标就是我们要为自己制定一个适合自己的远大目标。目标是虚幻的，需要我们努力去实现，因此再给自己制订一个具体而细致的实施计划，一步一步地去实现。

### 拓展延伸

请分析自身所具有的成功心理因素。

# 模块六

---

## 沟通能力





## 6.1 如何取舍“鱼”与“熊掌”

### 采访对象

小鑫 某银行清算中心票据审核员

### 采访手记

小鑫是个品学兼优的好孩子,初中毕业时本可以进入重点高中。但由于填报志愿的失误,进入一所职业院校,好在这么优秀的学生校领导非常重视。这个“衔着金钥匙”入学的学生不负众望,在三年之后,在他还没有做好就业准备时,便轻松地被用人单位挑走;更好的消息是,他以绝对优势考取了京城某著名财经院校。正当他踌躇满志、准备放手一搏时,却碰到了无法解决的难题。



### 场景再现

2008 年是中国的奥运之年,这也给小鑫带来了连连好运。这一年的 2 月中旬,他将作为一名大学生重返课堂。在报到后拿到课程表的一刻,他感到了一丝不安。本学期第一门课是大学英语,上课时间是每天下午 5:00~晚上 9:00。而他上班的时间分成两段:第一周上早班,早晨 9:00~下午 1:00;第二周上晚班,下午 5:00~晚上 10:00。如果协调不好的话,就意味着第二周将无法上课。翻看着厚厚的《学生手册》,小鑫清楚地看到学校严格的规定“一学期旷课两次记处分,旷课三次取消考试资格……勒令退学”。据学长介绍,这所学校的考勤制度非常严格,不可能有回旋的余地。

上学和上班的时间是冲突的,怎么办?小鑫慌了神儿,于是向单位领导求助,看看能否网开一面,把上班的时间调整一下,避开上课的时间。在跟领导说明情况后,领导非常鲜明地表态:“调整是不可能的,你现在正处于实习期,如果你实在不能按照单位的规章制度做事,可以另谋高就。”

看到单位这边没戏了,小鑫又给大学班主任打电话,希望在今后请假时,老师可以网开一面。班主任说:“哪有你这样的学生,课还没上呢,这假就请上了,而且请这么多天,反正校规校纪上写得很清楚,你自己看着办吧。”

开学的时间一天一天临近,“鱼”与“熊掌”想兼得的小鑫忧心忡忡。

### 释疑解惑

小鑫遇到的问题在当前职业院校毕业生中较为普遍,在“鱼”和“熊掌”只能选一个的时候,学生们不知所措。在处理这类问题时,实习期间的学生往往患得患失、分身乏术,有的咬牙坚持,有的到最后不得不忍痛割爱,在两者中做出选择。看上去这件事比较复杂,但还是有办法解决的,我们不妨做一些尝试。

尝试面对困难,迎接挑战。任何一种事业的成功都不是轻易取得的,一个人要想出类拔萃,就必须面对各种各样的艰难险阻,勇于面对、不畏挑战。面对类似的情况,不妨鼓

起勇气，先去请教师长、同学或同事，听听他们的意见；当你因为潜在的风险而困惑不安时，不妨多问问自己，你怕失去什么？最坏的打算是什么？你能否接受？

此时就要善于运用同理心，博得他人理解。同理心在处理各种人际关系中有着极为重要的作用。在你试图改变别人的看法和态度时，先尝试着改变自己。在这里我们给出的建议是：鼓励小鑫尝试流露真情，取得别人的信任和支持。真情流露应该是自发的、真诚的、不设防的，让感情毫无保留地经由语言、表情、体态呈现在他人面前。如果你以足够的真情去打动别人，上司会信任你，老师会理解你，同事会把你当做搭档。向你的上司和老师表明你的难处，反而可能会博得对方的理解和同情。

尊重自己的选择，不怕犯错。在类似的问题上，起初往往难以做出选择，而一旦决定了，就要有承担结果的责任与勇气。不要患得患失，也不要怕犯错误。记得美国一位大企业家说过：“年轻人需要多犯错误，因为错误是事业发展的最好燃料，错误可以让你懂得如何扭转逆境。我们只要学会如何不再犯同样的错就可以了。坚持这样的原则，你会比那些保守的人更容易取得成功。”因此，不要畏惧错误，只要我们尽力了，就应该为自己的勇气而自豪。

### 知识链接

知识点：同理心是心理学概念，是在人际交往过程中，体会他人的情绪和想法，并站在他人的角度思考和处理问题。

### 拓展延伸

小鑫处理上述的方式是否恰当？换作是你，你如何处理？

## 6.2 开会时应该怎么发言

### 采访对象

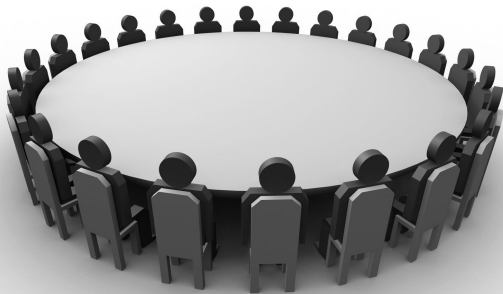
吴悦 某公司文秘

### 采访手记

乖巧的吴悦出生于一个朴实的京郊农村家庭，上学时她选择了非常适合自己的专业，毕业后顺利地到实力雄厚的某集团公司做文秘。一般人都认为秘书只要听从领导安排，服务热情周到、耐心细致就好，但是她说做到这些还远远不够。工作两年了，自己已经非常努力了，但是总感觉领导对自己的工作评价不温不火，不指责，也不批评。先进、评奖与自己无缘，只落得个踏实肯干的名声。其实这与她心目中的期望还有不小的差距，因此她感到很苦恼。

### 场景再现

在每个月的工作例会中，处长都要为处室的数十位员工开会，在会议过程中每个人都





## 初涉职场的 100 个怎么办（第 2 版）

会发表对近期工作的看法和建议。吴悦想到自己工作时间最短、年龄最小，工作经验最少，不可能有比别人更好的建议和想法。另外，刚离开学校不久，在职场上还是个不折不扣的新人，还是要多学习、多观察，开会时要么不说，要么就表态“同意某人的观点”。

### 释疑解惑

中国有句俗话叫“沉默是金”，强调多听少讲。但我们同时认为在需要说的时候，要积极、大方、勇敢地表达出来。21 世纪属于那些敢于自我推销和拥有积极主动意识的人的，要主动发表自己的看法和意见，让人们看到你的才华和贡献。

传统意义上的好孩子共同具备的特征：勤奋、基础知识扎实，但是都比较含蓄、害羞、不习惯自我推销。很多学生在工作中得不到重视，很重要的一部分原因是不善于表达，不善于与人沟通。无论在工作中还是生活中，主动、大方地表达自己的观点，说服他人，勇于向别人展示自己是非常重要的。

在这里分享笔者自己的经历，与同学们共勉。

我并不是一个善于表达的人，在这个问题上也经历过痛苦的过程，看着同事们侃侃而谈，曾经羡慕不已。我鼓起勇气向一位非常善于表达的朋友请教。他说：“我的秘诀其实很简单，大家在一起的时候，不要总是抢着发言，当我不懂或者没想好的时候，我的嘴闭得紧紧的；但是，当我有好的意见的时候，我绝不会错过表达的机会”。

我问道：“如果别人都抢着发言，你怎么办？”

他说：“我先用肢体语言告诉别人，下一个轮到我了，我也会举手，或者用目光示意主持人让我发言。但是如果其他人确实总是滔滔不绝地在说，我就趁他在表达完主要意思、调整呼吸的时候，迅速接上话头。”

我又问他：“当你懂得并不多，而别人问你的时候，你该怎么办呢？”

他说：“我会先看看有没有比我懂得更多的人帮我回答。如果有，我会巧妙地把回答的机会‘让’给他；如果没有，我会说‘我还没考虑好，让我再想想’，如果还想不通，我会在会后，把问题搞清楚。”

最后朋友告诉我几个要点，我把它们概括成如下几点：

**拒绝沉默：**沉默只代表你没有意见，甚至代表你没有主见或没有想法。在别人眼里你会成为一个可有可无的人。

**自信表述：**表述的意见要完整。表述时不要让人随意打断你，也不要任由他人不理睬你。如果被别人打断，可以说“请听我说完”，如果听众不理睬你，可以重复或加重语气。

**坚持真理：**不要随意接受别人的看法，尤其是当他们的话明显无理时，至少你可以采取开放性的态度，保留自己的意见，也不必强迫别人服从你的观点；当然，如果别人的话确有道理，也要善于听取别人的意见。

**目光接触：**与到会的其他成员保持目光交流，眼睛是最富有表现力的器官，眼神是最重要的交流工具之一，从听众的眼睛里你能读懂许多信息，勇敢地正视对方能表明自己具有自信、勇气和开放性，眼神躲闪或游移则意味着胆怯、隐瞒和不自信。

**语言简练：**少用拖泥带水、模棱两可的词，如“也许、大概、可能、会不会、听说、如果、差不多”等；多用些有魄力的词，如“我觉得、我认为、我的观点”等，做到话语清晰，立场明确。





### 知识链接

知识点一：表达是将思维所得的成果用语言、表情、行为等方式反映出来。表达以交际、传播为目的，以物、事、情、理为内容，以语言为工具，以听者、读者为接收对象。

知识点二：自信不能停留在想象上。要成为自信者，就要像自信者一样去行动。我们在生活中自信地讲了话，自信地做了事，我们的自信就能真正确立起来。

### 拓展延伸

1. 你是否是一个善于表达的人？你如何看待这一点？
2. 联系身边的事例说明怎么做才算善于表达。
3. 除了文中提到的办法，你还有什么好办法来帮助吴悦？

## 6.3 适应不了新的环境怎么办

### 采访对象

小张 某四星级酒店实习生

### 采访手记

小张是我校与河南省某校联合班的学生，在河南上一年，之后的两年到北京来学习，当初课堂上怯生生的小张，经过三年的学习，已经有了很大的变化，现在的他举手投足间多了一分自信，对未来的实习就业也充满着期待。尽管来北京学习已经两年了，自认为已经适应了在北京的学习和生活，但是真正走上实习岗位她能适应吗？



### 场景再现

2008年7月8日上午，笔者突然收到在某四星级酒店实习的学生小张发来的“长篇”短信，信中说，“我们在这里干的活太多了，实在是太累了，有些受不了了，在放假之前能不能将我们分配到别的实习单位，如果不能的话我们可不可以选择回家实习……一个月后一个人要负责半层楼，有十几个房间，每天都要擦桌子、扫地、擦鞋、刷马桶，我们在这里刚刚培训了一个星期，实在是太累了……老师你来看看我们吧!!!”

短信结尾的三个大大的感叹号，像滴血的匕首刺痛了外联处几位老师的心。在这个酒店实习的四个女孩是我校08届商务英语专业联办班的学生，她们老家在河南，父母都不在身边，我们觉得肩上的责任重大。

为这些河南籍孩子推荐实习单位经历了很多曲折，与京籍毕业生相比，学校为他们考虑得更多：首先，是安全问题，单位要能解决食宿；其次，实习补贴要尽量高；再次，使他们能在一个较高的起点谋求发展。经过慎重考虑，我们把目标锁定在酒店行业。确定大方向后，在酒店的遴选上老师也费了一番脑筋：企业经营要规范，要遵守劳动方面的法律法规，保证个人权益免受侵犯；管理要人性化；食宿条件要尽量好……经过沟通，最终，



## 初涉职场的 100 个怎么办 (第 2 版)

我们把学生送到了几家符合条件的酒店。

可是刚过一星期就收到学生这样的信息,外联处的几位老师经过商量,决定当天下午等这些学生下班后,去单位看望他们,了解一下实际情况。

### 释疑解惑

学校老师去了实习单位,了解了一下实际情况:原来,在老师们看来的几个“小问题”却成了学生们“不可逾越的障碍”。概括起来有如下几点:

**问题一:吃饭。**酒店是包食宿的,因此,学生们初到酒店时每人拿到了一张内含 190 元的就餐卡。据学生反映,一个好一点的菜要 6 元,这 190 元远不够一个月的伙食费,这样算下去,吃饭要自己往里搭钱。

**问题二:洗衣服。**如果要在洗衣房洗,一桶衣服要 3 块钱。学生每天的工装要洗,床单、被褥等也要定期洗,算下来也要花不少钱。

**问题三:工作量大。**学生说:“一个月后 6 分钟要做一张床,一天要做半层楼,现在抖床单抖得肩膀都酸了,那么多活怎么受得了!”

**问题四:待遇低。**与分到其他酒店实习的同学比,有的比她们的工作环境好,有的住得比她们舒服(她们住地下三层),有的工作比她们清闲,虽待遇都不相上下。

在与酒店人事主管交流的过程中,主管对上述问题一一做了解答。

第一个问题,因为酒店是每月中旬发工资,这些学生是在月初来单位的,因此餐费没有给整个自然月的,一个月标准餐费是 450 元,平均一天是 15 元的标准,如果一个月用不完,可以刷卡购买副食、酸奶、饮料等,但是不能退现金。

第二个问题,凡是酒店配备的工装、被褥、枕套等用品,都有专门的洗衣工清洗,熨烫好后,贴上工装号再发给员工,而其他随身的衣服,如果自己不愿意洗,可以集中起来到洗衣房洗,一桶价格是 3 块钱,如果不够一桶,大家可以把脏衣服集中起来一起洗,实行 AA 制。

第三个问题,员工的工作时间是确定的,早晨 8:00 到下午 3:30,中午有半个小时的休息时间。这样算下来,每天工作 7 个小时。按照熟练工的平均速度,做一张床大约需要 5~6 分钟,每天是 12 个床。正所谓万事开头难,一旦熟练了,这个工作量应该没问题。

第四个问题,单位再好,住得再高级,也不是自己的家,暂时的困难要努力克服,如果比工作环境,还有很多不如她们的;至于那些看起来“清闲”的工作,我们觉得不同的岗位有不同的职责,看酒店财务部工作的同学轻松,却没有想到过他们的责任重大。据财务人员说,如果误收假钞他们要自己垫付,出现其他财务问题也要自己承担。

最后,酒店人事主管对这几名实习生所说的一番话给我们留下了很深的印象:“你们是我在这个岗位上招收的第一批实习生,抛开主管的身份,我和你们的母亲年龄也差不多,我的女儿也在读饭店管理专业,和你们年龄相仿。你们刚来单位,人生地不熟,肯定会出现这样或者那样的问题,这很正常。通过这件事,你们会发现,大多数的问题都是因为不能及时有效地沟通而引发的。所以,今后再有任何困难,任何问题,都要及时地找我沟通。”

小张等同学之所以会出现实习时不适应新环境的问题,分析其原因主要是沟通不及时。

所以，初涉职场的实习生要学会及时与人沟通，这样才会更快地适应新环境。

### 知识链接

**知识点：**个体在遇到新情境时，一般有3种基本的适应方式：改变环境，使之适合个体自身的需要；接受情境，包括个体改变自己的态度、价值观，接受和遵从新情境的社会规范和准则，主动地作出与社会相符的行为；心理防御，个体采用心理防御机制掩盖由新情境的要求和个体需要的矛盾产生的压力和焦虑。

### 拓展延伸

1. 为何小张同学适应不了新的环境？如果是你，你会如何适应新的环境？
2. 想一想，初涉职场的我们，为何不敢大胆沟通？
3. 刚到实习单位，如何与领导进行有效的沟通？

## 6.4 能“把梳子卖给和尚”就一定是好销售员吗

### 采访对象

小绍 某广告公司业务员

### 采访手记

小绍毕业后第一份工作是广告公司的业务员。让人难以置信的是，在这个流动性非常大的行业里他一直坚持到了现在。抱着这种好奇的心理，我们去探寻在他成长过程中可以与大家共同借鉴的东西。在传统概念里，销售人员的看家本领就是要会“忽悠”，很多企业在进行销售技巧培训时的主题就是“如何把梳子卖给和尚”，众多销售们以能拥有将梳子卖给和尚的技巧而沾沾自喜。小绍却不以为然：“我的切身经历告诉我，这样做不仅会害了销售人员，最终也会害了企业自身。”



### 场景再现

2004年我开始从事销售工作，当时父亲担心地问我：“你不会抽烟，不会喝酒，又不会打牌，干销售能行么？”父亲的担心不无道理，当前人们认为凡搞销售的人必须会抽烟、喝酒、打牌、拉关系，否则趁早别干。当时我确实对自己能否干好这一行没有一点信心，因为我的同事们基本上都是“一根烟聊半天，三句话成兄弟”的“神侃人”，而我却没有这种能耐。为了不暴露这一“弱点”，在销售过程中我从未在经销商处吃饭，整天在市场上走访（很大程度上是躲避沟通），搜集市场信息，认认真真地做好该做的事情。

年终结算时，我的销售额与回款率居然遥遥领先于诸位同事、名列第一，爆了一个大冷门。年终庆功会上同事叫我介绍经验，我说我的经验就是不抽烟、不喝酒、不打牌，听



得我那帮同事直瞪眼,认为我这小子不够意思,有绝招不共享。其实那时候我也不明白是什么原因,只是觉得自己运气好,心里暗自庆幸。

后来发生的事促使我开始反思:销售的技巧何在?在一次单位招聘销售人员时,遇到一个形象、语言表达能力都较差的人,我们当时毫不犹豫就将其排除在候选人名单之外。但是这位兄弟穷追不舍,坚持要做销售员,晚上站在我房门前不走,甚至写血书表决心,当时领导心一软,就录用了他。后来培训时,他虽然很刻苦,但成绩始终不理想,但分到各市场后,情况却大大出人意料。我们原来一直看好的几个能说会道的销售员一开始回款率、经销商的反映和任务执行情况都不错,但时间一长客户关系反而出现恶化;相反,那个表达能力较差的销售员一开始业绩平平,但时间久了,却与客户结下了深厚的感情,在客户的全力配合下,市场综合质态与销售业绩均名列前茅。

### 释疑解惑

在销售工作中,我们真正需要的是什么呢?头脑灵光、能说会道的销售人员在销售过程中往往容易忽视客户的利益,在具体交涉时由于表达能力强,天花乱坠般的华丽辞藻源源不断,哄得客户头脑一热,不得不认可其说法,一时冲动便达成了交易,反而会为今后的合作埋下隐患。而沟通能力差一点的销售人员有一个特征,就是做得多说得少,不会与客户形成过分的亲密关系,因不喜欢应酬,也很少在客户处吃饭、喝酒,工作做得多一些,也为客户真正解决了不少实际问题,虽然看起来没有那种头脑灵活的销售人员与客户的关系融洽,但客户心里是非常尊重这种销售人员的。因为对于客户来说,关键是你能否使他赚钱,而不是能说多少漂亮话。

小绍的缺点是不善言谈,但他的成功也得益于不善言谈。因为他非常注重体会客户的需求,往往会设身处地地为客户着想。这使我想到了人际交往中,一个非常重要但往往不容易做到的原则——先达到别人的需求再达到自己的需求。这一点不容易做到的原因是人们有怕吃亏的心理。

一个非常出色的销售人员做了一单大生意,在他人的诧异和惊叹中,他道出了秘诀:“在短短的十分钟里,我一直谈论他传奇的个人奋斗经历,销售商品的事儿只字未提。”

由此,我们把销售人员分成两类。

第一类:在客户面前摆上好几本小册子,然后向他们说明到期时间和应收金额,并且口若悬河地以一种非常熟练的语调反复地讲述在买到商品后客户所能得到的好处。

第二类:从对方感兴趣的话题谈起,稍微谈谈自己在这方面的无知和失败的经历,认真听对方的讲述,在感到钦佩和惊叹的地方由衷地赞赏,在合适的时候说出销售的商品。

哪种类型更容易成功是显而易见的。人际交往的其他方面同样如此,倾听他人诉说比自顾自地倾诉更重要。其中原因很简单:在今天,大多数人只知道一味地张扬自我,而真心诚意倾听对方叙述的人已经很少见了。在旁人看来,他们之间的谈话是单方面的,但实际上,这二人进行的是更高层次的心灵交流和沟通。

因此,在社会交往中善于倾听别人的发言,既能反映出一个人的礼仪与修养,也可体现出其高超的交际艺术。一个聚精会神的听众往往比一个慷慨激昂的演说家更受欢迎,他使得说话者感觉自己很重要,同时也非常有助于问题的解决。



如何做一个好的倾听者呢？

1. 要专心。倾听时要精神集中，神情专注，多与对方进行目光交流，并用“是”“啊”给对方以回应，不要随意打断对方，若非插话不可，要先向对方道歉，并征得对方同意。

2. 要虚心。交谈中要尊重对方的观点，即使不同意对方的看法，也不要轻易打断，要等对方说完后再阐述自己的看法，态度要谦虚，切忌目空一切、目中无人。

3. 要耐心。学会控制自己的情绪，当与对方观点相左和对方叙述过于冗长时，要耐心听别人讲完。特别是对方提出异议时，更应该听对方讲完，给对方提供宣泄的机会，从而有助于问题的解决。

### 知识链接

知识点：人们往往认为，商品市场中的销售者只是在销售商品。其实，从沟通学的角度，销售者销售的其实是“人”。这才是买卖成功的秘诀，也是商品销售的最高境界。因为买卖双方如果认可了对方的“为人”，才更会在欲望的基础上形成动机，采取行动，完成买卖。古今中外，莫不如此。

### 拓展延伸

1. 交流过程中学会倾听有何重要作用？
2. 如何做到倾听对方谈话？
3. 如果你是销售，你还有哪些营销手段？

## 6.5 不想拍领导的“马屁”怎么办

### 采访对象

小英 某动漫游戏公司美工

### 采访手记

一些有“正义感”的人认为，工作不必太在意领导满意不满意，只要自己问心无愧就好了；不要动不动就往领导办公室跑，主动向领导汇报是在“拍马屁”；自己所做的成绩上司能发现，不应该由自己来说。小英就是这样的人，只知道埋头苦干，从不主动与领导沟通，自认为领导的眼睛是“雪亮”的，事情真的是这样吗？



### 场景再现

小英参加工作有几年了，从小学美术的她毕业后经过一年的专业进修，现就职于一家动漫游戏公司。公司氛围非常宽松，待遇也不错，同事都很年轻，年龄和小英差不多。小英性格文静、不爱张扬，却是公司里的热心人，同事里不论谁有事儿，都喜欢找她帮忙。虽然跟大家关系都很好，但是小英一见了领导就不知道说什么，浑身别扭，要么转头就走，要么勉强（打个招呼，一低头就过去了。小英虽然职位一直没有获得提升，但她乐于钻研自己的业务，心里倒也比较平衡。）



## 初涉职场的 100 个怎么办（第 2 版）

后来公司来了新人潇潇，仅一年的时间就晋升为主管，小英开始有些坐不住了……好几次看到潇潇在饭厅、楼道里遇到领导都说说笑笑，小英感到一些不平衡。

小英分析，自己之所以没有提升，是因为自己不愿意像潇潇那样迎合上司、讨好上司，拍领导马屁。小英认为潇潇没有什么真才实学，业务上更比不过自己，就是爱在领导面前“晃悠”，总跑领导办公室“打小报告”，这些行为“正经人”是不屑一顾的。

### 释疑解惑

正确区分与领导的正常交流和拍领导的“马屁”。

有些人害怕与领导沟通是怕担上“溜须拍马”的“恶名”，其实沟通不同于“巧言令色”“溜须拍马”。工作上与同事、与领导的沟通是应该的、非常必要的，当代社会，已经不是靠一个人的单打独斗就能力挽狂澜的时代。一件工作能否顺利完成，靠的是整个团队，靠的是这个团队的每个成员之间能够各尽其职，相互配合，及时沟通，取长补短。“拍马屁”则更多的是奉承、讨好对方，是虚伪的表现，一个人之所以要拍马屁，其实从根本上说，是不自信的表现。

从心理学上讲，“拍马屁”也是没有什么价值的。因为拍马屁是下属对上司的奉承，换句话说讲就是弱势者对强势者讲些不真诚的话。而真正的强势者在心理上是不会因一两句阿谀奉承的话而舒服到哪里去的，有时甚至恰恰相反。对一位正值事业高峰、心理处于绝对强势的领导，赤裸裸地拍马屁只会起到反作用，而且越是级差大，下属对上司拍马屁的效果就会越差，因为此时上司的心理强势特征尤为明显。

不少职场新人不重视沟通，特别是怕与上司沟通。沟通是实现目标、满足需要、实现抱负的重要途径之一。其实在竞争激烈的职场，如何与上司进行有效沟通已成为企业员工素质培训的内容之一。

高效率沟通是作为管理者必备的技能之一。沟通是合作的开始，一个优秀的团队一定是一个沟通良好的、协调一致的团队，没有沟通就没有效率。由于管理者要考虑很多事情，许多时间自己不能完全掌控，因此常常忽略与下属的沟通。而且领导在下达命令让员工去执行后，自己并没有亲自参与到具体工作中去，因此没有切实考虑到员工所遇到的困难，总认为不会有什么差错。所以，员工尤其应该注重与主管领导的沟通，这样可以解决领导因为工作繁忙和没有具体参与执行具体工作而形成的信息不畅的问题。

无论将来从事什么职业，沟通工作做得比较好的员工一般会被委以重任、不断升职，最终获得事业上的成功，而那些沟通工作做得不够好的员工就得不到这些。因此，对个人来说，当务之急是要确保自己掌握有效沟通的方式与方法，以谋求事业更好的发展。

### 知识链接

知识点一：“拍马屁”从广义上讲是为了个人私利，向自己有所求的人讲奉承的话，并伴有奉迎的行为；从狭义上讲，特指向上司说奉承讨好的话，不真诚是其核心特征。

知识点二：提高沟通技巧：首先要弄清楚听者想听什么，透过认同、赞美、询问需求的方式实现，并以对方感兴趣的方式表达，如幽默、热情、亲和、友善，同时，应依据需求、变化场所；其次，倾听时，用对方乐意的方式倾听，积极探询说者想说什么，设身处地、不要打断并积极回应、鼓励对方表达；最后，控制情绪并适时回应与反馈，最后确认理解，听完后澄清异议。



### 拓展延伸

1. 如何看待职场中“拍马屁”和“真诚赞美”之间的区别？
2. 在与上司交流、沟通过程中应该注意哪些问题？
3. 你愿意与老师或者上司沟通么？如果可能的话，你会拍老师或者上司的“马屁”么？

## 6.6 如何向老板提建议

### 采访对象

小珊 某五星级酒店宴会经理

### 采访手记

刚毕业没几年的小珊现在上海一家五星级酒店任宴会经理，作为一个女孩子已实属不易。她说自己并不是一个聪明的学生，之所以能走到今天，是因为踏实肯干能吃苦，与领导和同事之间能保持良好的人际关系。这些使得她在国际性酒店更具有竞争力，当然几年前她向领导提出过一次关键性的“建议”，对她的事业发展更是起到了推波助澜的作用。



### 场景再现

小珊起初是客房部员工，一天在上班时接到了刚入住酒店的一位客人的电话。客人认为这么冷的天气，酒店居然不供应暖气，对此表示不满。其实关于不能及时供暖的问题，酒店已经陆陆续续接到好几起客人投诉了，通常的处理办法是让客房服务员提供电暖炉或棉被来解决。小珊私下里也了解到其他几位客房服务员也接到过类似的投诉电话。

酒店为了节省成本不开暖气，把客人给冻坏了，造成客人对酒店的服务不满，如此，会形成一种“恶性循环”。最终的结果是酒店的客户会越来越少，口碑越来越差。

试想在一个寒冷的冬天，作为一个家里的主人，他肯定会想尽办法让生活在这个家里的亲人、来访的客人感觉到温暖，如开暖气、买电炉子……而酒店就是一个家，董事长就是这一家之主，只不过在这个大家庭中要考虑的问题要多很多。如果所有的员工都有一种把酒店当家的主人翁精神的话，我想这样的一家酒店会是非常出色的。于是小珊向老板提出建议：像对待家人一样关心、关爱在酒店里工作、居住的人们。

### 释疑解惑

是否应该向老板提建议？

有时人身处高位，更需要身边有人提不同、甚至相反的意见。任何一位老板都希望自己的员工有责任感，能够以主人翁的精神来对待工作，而向老板提建议就是主人翁精神的具体表现。

老板有时间听我们说话吗？

与小珊一样，我们很多人都有这样的顾虑，怕老板没有时间听你讲话，甚至在有限的



## 初涉职场的 100 个怎么办（第 2 版）

时间内连最重要的问题都没有说清楚。对于有这种情况的同学，我们建议你把新闻主播当作自己的学习榜样。仔细想想他们是如何在几分钟之内把各类新闻一一报完的，以下还有一些技巧可供参考。

**1. 在与老板交流之前先确定时间长短。**例如，“我不会耽误您过长的时间，大概只有 5 分钟左右……”

**2. 准备充分。**任何人都不可能在毫无准备的情况下开始发言，所以当你准备向老板提建议的时候，不仅要做好时间上的安排，而且要准备一份书面材料，拟定重点发言提纲，这样谈话的时候可以简明扼要。

**3. 想好谈话的先后顺序。**正如新闻主播最先播报的是新闻标题，以吸引观众的注意力，之后才是具体内容。

**4. 让老板说话。**如果只是你一个人在口若悬河地说，老板压根不会听进去，沟通的效果一定不会好。所以在适当的时候你要注意老板的反应，比如问老板“您觉得我说得对吗”，或说“我非常想知道您对这件事情的看法”。

如何给老板提建议？

**1. 不要操心过多，忽略了自己真正的工作任务。**提建议一定要结合工作本身，不要太过空泛或全面。“不在其位不谋其政”，其实这也是一种生存智慧，因为自己操的心太多，可能会在不知不觉中伤害了其他人。

**2. 提建议不要“只有问题没有答案”。**其实作为老板他不可能对问题一点都不清楚，他并不需要别人来告诉他这里错了，而是希望员工告诉他如何做才是正确的。很多人提建议只注重问题本身，却忽略了答案的重要性，这样的建议不如不提。

**3. 提建议不被接受时不要怨天尤人。**除了建议本身的问题，影响力也很重要，不能把所有的事情看成是理所当然。能调动起别人为你做事，说明你很有影响力；调动不起来，不能埋怨别人不配合，只能说自己的影响力还不够。

### 知识链接

**知识点一：**人的脾气秉性不尽相同，有的人能容别人的意见，有的人就非常抵触，因此，指出对方不雅之处时，切记语气别太硬。如果对方是领导的话，更要注意措辞。

**知识点二：**一个好的领导者会主动要求自己的员工给自己提建议，实际上这也是员工们本身的职责。尽管各司其职，但为了一个集体的利益和荣誉，大家实际上都有义务保证整体方向不会有偏离或者利益不会有损失。因此，即使是一个底层的小职员，也可以给领导提建议。

### 拓展延伸

1. 在工作中，我们是否应该向领导提出建议？
2. 在向领导提出建议的时候，应该注意哪些问题？
3. 在建议未被领导采纳时，我们应该如何看待？



## 6.7 左右为难，我该怎么办

### 采访对象

小陶 某四星级酒店财务人员

### 采访手记

经理让小陶协助他做一个项目，这对小陶来说是一个很好的提升机会，但问题在于经理并没有和小陶所在的部门主管说清楚这件事。如此，小陶的主管可能会认为小陶为做这件事而耽误了正常的工作，小陶应该怎么办呢？

### 场景再现

小陶在某四星级涉外酒店做财务方面的工作，同事们年龄都在四五十岁左右。刚开始实习不久，部门计算机要更换软件系统，软件系统都是英文字幕，本来计算机就不怎么好的同事们手忙脚乱，也没有整明白究竟该如何使用。小陶利用自己在学校里学的计算机和外语方面的知识，先自己把系统如何使用搞明白，又义务为部门的同事们做了培训，一个小小的实习生俨然成了部门的“红人”。经理也非常欣赏他。在一次财务审计中，计财部突然发现了一个漏洞：饭店停车场应收的停车管理费根本没有入账，按照每年40万元的保守估计，近5年的停车管理费着实不是一个小数目。经理非常重视这件事，立即成立了“临时工作小组”专门负责处理这件事。这是一个学习的好机会，小陶也非常想参加。一天中午在就餐时，经理碰到小陶，恰好谈起这件事，经理希望小陶能加入到这个小组，负责核查一些数据。求之不得的小陶满口答应下来，但事后琢磨觉得不对劲，经理没有找自己的主管说，自己怎么能抽开身呢？如果自己跟主管说，似乎也不太合适。如果让经理通知主管，似乎又在变相说经理考虑问题不周全。这怎么办呢？

### 释疑解惑

明智的经理会事先与下属的主管打招呼，说明让下属参加这个项目的原由。这种告知是对主管的充分尊重，相信主管会非常痛快地答应经理的建议。

但问题的前提是：经理可能没有时间或由于其他什么原因没有告诉主管。这样下属的处境就比较尴尬了。对于这种打破常规的、跨级下命令的情况，应该如何处理呢？

最好的办法是让上司之间当面对话，不要让作为员工的你传达命令。你能够做的就两件事：首先，你可以跟经理说：“如果您直接跟我的主管说明让我来的理由，他可能会让我暂时放下手头的工作，这样我们的时间就能得到保证。”接下来你可以更加充分地协调两位上司之间的关系，可主动采取一些措施让他们方便联系。你可以跟经理说：“这是我们主管的电话，如果需要，我帮您拨通他的电话。”然后等待领导们来解决这一问题。





### 知识链接

知识点一：和领导打交道，是一件很有学问的事情，说话的方式正确与否，往往会决定事情的成败，也会让上级对下属有不同的印象和感觉。

知识点二：缺乏协调，就会造成彼此间关系紧张，就会在人力、财力、物力和时间上造成极大浪费。所以，要使下属各部门、广大员工思想统一、步调一致，实现共同目标，上司必须搞好协调。

### 拓展延伸

1. 文中所提的问题，对你今后的工作有何启示？
2. 除了文中所提的处理问题的方法，你还有什么其他方法来处理？

## 6.8 如何跟同事说“不”

### 采访对象

小韬 某公司文员

### 采访手记

刚入职场的新人在工作场合也许有这样的体会，谁都是你的上司，他们会让你做这做那，你就像只陀螺一样旋转，你心里也很烦，却只能面对，面对巨大的就业压力，你感觉任何一个拒绝都可能让他人对你的评价减分。你应当学会拒绝他人的无理要求，清楚地表达出自己的意见。你知道应该怎么做吗？

### 场景再现

上学时我就是电脑高手，同学们家里的电脑有什么问题都会找我解决，工作以后，电脑更是成了重要的工具，许多工作都要通过操作电脑来完成，许多部门的同事渐渐地知道了我擅长解决各种电脑问题，于是纷纷找到我。“小韬，你看我的电脑输入法怎么不能切换了，快帮我看看。”“小韬，这个表格怎么才能进行筛选呢？”“小伙子快看看我这电脑怎么不能上网了？”……我嘴里答应着，跑这跑那帮忙处理各种各样的问题，有些问题甚至非常小儿科。大家经常找我帮忙，我也很乐意帮助和照顾别人，哪怕是琐碎的小事也都会应承下来，从不说“不”。有些时候我自己的工作已经焦头烂额了，别人还是找我干这干那，对于我来说，“不”这个字很难说出口，但是毕竟精力有限，有时候实在是应付不来，我该怎么办？我该拒绝么？我该怎么拒绝？



## 释疑解惑

### 1. 不说“不”的原因。

不说“不”的人一般被人认为心肠好、有人缘，乐善好施，乐于助人，被视为东方人特有的美德。其实不会说“不”的背后也隐藏着一些私心杂念：不希望被别人小瞧或担心人际关系会因此而受到影响，于是硬着头皮把他人的托付答应下来。这方面欧美人表现得比较直率：好就是好，不好没关系，有多大本事出多大力，十分干脆利落。而东方人很介意别人对自己的意见、看法，即使别人拜托让自己做不愿做的事，也会因为顾虑别人的看法而不好意思拒绝。如果所托之事比较简单还好办，可以立即付诸实行。可对没有把握或难度较大的事，一旦办不成难免会有“轻诺”的嫌疑。

### 2. 不会说“不”的危害。

如果一味保持沉默，到最后变成忍气吞声、忍辱负重，工作量会越来越大，会有更多的同事找你帮忙，最终烦恼的只能是自己，在心里愤愤不平，对工作也会感到厌倦。所以你要非常清楚自己的立场和需求，以便能够从容自信地表达自己的意见。

### 3. 拒绝的后果。

要知道拒绝别人产生的不都是负面效果；首先，人们喜欢直率的人。敢于拒绝别人的人懂得掌握分寸，能潜移默化地影响周围的人，因此更能获得他人的青睐。

其次，这些人懂得坚持自己的看法，拒绝不合理的要求。他们直抒己见的时候不会贬低别人，委婉的拒绝其实是对自己 and 他人负责的表现，所以更能得到人们的信任。

### 4. 如何开口拒绝？

应该从以下几个方面进行考虑。

(1) 当你在说“不”之前，务必让对方了解自己拒绝的苦衷和歉意，态度要诚恳，语言要温和。如果对方提出的问题超出了你的能力范围，就更要学会拒绝，要让对方清楚你没有能力去帮助他。

(2) 避免模棱两可的回答，比如“我再考虑考虑”等，这会使有所求的一方以为你真的在替他想办法，这样一来，反而会耽误了对方，所以切莫使用含糊的字眼。应该把不得不拒绝的理由以诚恳的态度加以说明，直到对方了解了你的苦衷，这是最成功的拒绝方式。

## 知识链接

知识点一：对于一种客气的拒绝，人们一般是不会产生非议的。一旦您学会说“不”字，您就会发现过去很多积怨都会消失。您就会从容地，放心地拒绝一切不适当的要求。

知识点二：要打消为避免直接拒绝而寻找脱身之计的念头。请不要说，“我再想想看”，或“我看看到时候行不行”等；应明确地告诉对方：“实在抱歉，这是不行的。”

## 拓展延伸

1. 你是一个会拒绝别人的人吗？说一说你处理类似问题的办法。



2. 说一说生活中你跟别人说“不”的原因。
3. 不会说“不”可能产生的后果是什么?

## 6.9 如何面对同事的批评

### 采访对象

小灿 某保险公司数据录入员

### 采访手记

职场新人在工作中出现差错是难免的。但面对他人的当面批评,你会做何反应?愤怒、难堪、辩解、还是委屈?刚工作不久的小灿就遇到了这样的问题。

### 场景再现

小灿学的是金融专业,在某保险公司做数据录入。尽管是新人,但他凭借自己出色的表现赢得了单位领导的认可,很快就担任了小组负责人。小组有 10 个人,大家年龄相仿,彼此关系也还融洽,除了“炮筒”小张——喜欢跟人抬杠、动不动就发怒,举止粗鲁莽撞又争强好斗。在一次小组会上,小灿跟大家开玩笑说:“这段时间工作量大,任务紧张,大家手头麻利着点,否则要扣奖金了……”休息的时候,小张气愤地指责小灿,替大家鸣不平。“这些天大家像牛马一样那么辛苦,那么玩命,你还在那里说那种话……”小灿连忙向他解释,自己只是跟大家开玩笑。可是小张脖子一扭,根本不容他解释,而且认为小灿是在讨好上司。于是小灿真的生气了,他要求小张停止乱扣帽子,并听他解释。但这一点都不管用,片刻之后,他俩就开始吵起来了。

你也可能遇到发生在小灿身上一类的事情,面对同事、老板、客户的批评你会怎么办?

### 释疑解惑

一般人可以接受自我批评,却一直很难接受被别人批评。面对直率的批评,常会有闪避、生气、反击,甚至发生冲突的行为。但是,不论是哪种批评,哪怕是恶意的,我们都要学会去面对。我们可按如下情况分析。

**1. 虚心接纳别人意见。**别人对你的批评是善意的、有参考价值的,你就应该承认并考虑接纳他的意见,而且要向其表示感谢。同时,尽可能地按照他的意见进行改正,找到解决问题的方法,表明你改正错误的决心和勇气。

**2. 耐心听对方把话说完。**如果被批评的事情确实不是因为你的原因造成的,尽管你心里感到委屈,还是应该耐心地听对方把话说完,否则会被认为不虚心接受他人意见,这样只会使双方的冲突更加强烈,而且从此你的形象会大打折扣。

**3. 感谢他人的批评。**如果你认为自己确实没有必要接受批评,可以以感谢批评的方式来结束对话。你只需要听对方把话说完,然后感谢他与你交流。如果你不争辩,一旦批评者说完他们要说的话,他们对你的批评也就停止了。

**4. 将委屈变成前进的动力。**在生活中,被人误解或受点委屈是常有的事,我们此时不要急于辩解,可以换个角度,把它看作是提高自己的阶梯。汪国真有一句话说得好:“客观的批评能使人受益,不那么客观的批评也未必真能伤害到你。”

### 知识链接

知识点一：不要过分否定自我，要有自己的观点。当然如果别人的批评正确的话，否定自我是必需的。毕竟知错不改是一件可怕的事情。

知识点二：如果别人批评你，你可以请求别人给出具体的例子。这样可以帮助你以后注意自己的行为，也会让对方对你另眼相看。

知识点三：感谢批评你的人。换一个角度，将心比心，你也许会发现自己更多的问题。要感谢别人对你的批评，适时调整心态，真正改变自己。

### 拓展延伸

实习过程中我们可能因为没有遵守规章制度、他人不理解或自己确实做错了事而遭到批评，回顾自己成长经历中的不同情形，说一说你是如何对待批评的。

## 6.10 职场里怎样说话才能得体

### 采访对象

小冲 某公司员工

### 采访手记

说话是基本功，每个人在交谈中如果说出适合对方口味的話，交谈自然能够很快深入下去；如果说出对方忌讳或厌恶的话，交谈自然会碰钉子，造成尴尬的局面。你知道与人说话应该注意什么吗？

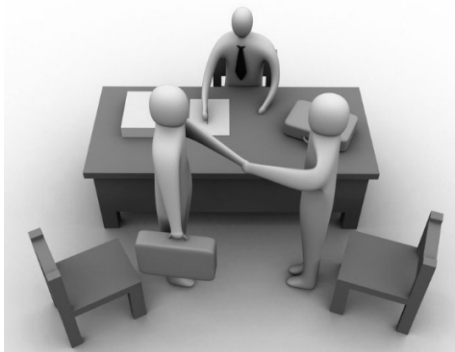
### 场景再现

我是一个女孩子，可是却完全没有女孩子的细心谨慎，在公司里说了很多蠢话，同事调侃我说，“我给你编个语录吧”。比如老板问：“在公司实习这一段时间还适应吧，有什么问题吗？”我回答：“别的地方都挺好的，就是实习费有点少，参加工作了朋友都让我请客，可请客的钱还得向家里借。”还有一次，老板问我：“还有同学想来公司吗？”当时想也没想就说：“老实说，倒是有一两个，但是人家现在想到月收入 2000 元的地方去，怎么肯到咱们这 1000 元的地方！”老板看看我，挥挥手：“那就算了，你出去吧。”……每次蠢话出口后，我才反应过来，恨不得时光倒流，好在蠢话出口之前，狠狠咬住自己的舌头。

小冲的问题在于不知道怎样说话更得体。我们探讨一下在工作中与他人说话的原则。

### 释疑解惑

俗话说“一句话说得让人跳，一句话说得让人笑”，同样的目的，表达方式不同，得到的效果也大不一样。在办公室说话要注意哪些事项呢？





**1. 不要人云亦云,要学会发出自己的声音。**老板赏识那些有主见的员工。如果你经常只是别人说什么你也跟着说什么,那么你很容易被忽视,地位也不会被提高。不管你在公司的职位如何,都应该发出自己的声音,敢于说出自己的想法。

**2. 有话好好说,切忌把与人交谈当成辩论比赛。**在办公室里与人相处要友善,说话态度要和气,要让人觉得有亲切感,即使自己有了一定的级别,也不能用命令的口吻与别人说话。虽然有时候大家的意见不能够统一,但是有意见可以保留,对于那些原则性不是很强的问题,没有必要争个你死我活。的确,有些人的口才很好,但如果一味好辩逞强,会让同事们敬而远之,久而久之,就会不知不觉地成了不受欢迎的人。

**3. 不要在办公室里当众炫耀自己。**也许自己的专业技术很过硬,也许老板非常赏识你,但这些都不足以成为你炫耀的资本。在职场生涯中应该小心谨慎,强中自有强中手,应该记住:谦虚使人进步,骄傲使人落后。

**4. 办公室是工作的地方,不是互诉心事的场所。**我们身边总有这样一些人,他们喜欢向身边的同事倾吐苦水。虽然这样的交谈能够很快拉近人与人之间的距离,但应该尽量避免在工作场所里议论这些,不妨在下班后,约几个知心朋友找个地方好好聊聊。

与老板谈话要注意以下方面:

**1. 要主动些。**作为下属要积极主动地和老板交谈,消除相互之间的隔阂,使上下级之间的关系更加融洽。这并不是“巴结”老板,因为工作中的讨论是必要的,不仅能够消除你对老板的恐惧感,还能使你的人际关系更和谐。

**2. 在态度上不卑不亢。**要承认老板有强于你的地方,对老板应该礼貌、谦逊,要保持独立的人格,采取不卑不亢的态度。在一些场合,不要害怕发表不同的观点,只要你从工作角度出发说出自己的看法和意见,老板往往能够予以考虑。

**3. 尽可能适应老板的语言习惯。**每一个老板都有自己的爱好、性格、语言习惯,例如有的干脆利索,有的则沉默寡言。一般老板都有控制和统治欲,侵犯老板的权威和地位的后果是可以想象的。

**4. 选择适当的时机。**老板需要考虑的问题很多,你要考虑问题的重要性,选择适当的时机去讲。若是因为一些琐事,就别在老板埋头处理事务的时候去打搅他。若不知道老板什么时候有时间,可以写张纸条或电话预约一下,听候他的安排。

本案例中的小冲如果在脱口而出之前进行一下思考,用心体会和观察、学习他人的优点,相信能够将此类事情处理得更好。

### 知识链接

**知识点一:**心理学家调查研究后发现,事实上只有 1% 的人能够严守秘密。所以,当你的生活出现危机,如失恋、婚变之类,最好不要在办公室里随便找人倾诉;当你的工作出现危机,如工作上不顺利,对老板、同事有意见有看法,更不应该在办公室里向人袒露心扉。

**知识点二:**在与上司谈话时,要做好充分的准备。要让老板充分了解你想要表达的要點,简练、明确地向老板汇报。若有些问题需要请示老板解决,就要准备两个以上的可行性方案,能够向老板分析各个方案的利弊,以便于老板做出决断。



### 拓展延伸

1. 你身边是否有小冲这样的人？你对他们说话的风格是否赞同？
2. 观察周围那些说话得体的人，总结他们说话的特点。

## 6.11 怎样向上司提出加薪要求

### 采访对象

小美 某公司业务员

### 采访手记

起初小美作为应届毕业生，这家公司给她开出月薪 1200 元的薪资待遇，这在当时还可以，但是一晃两年过去了，一直没有加薪，吃的穿的用的都在涨，每月工资都不够花的。小美能不能主动申请加薪？通过什么办法可以获得加薪？与老板谈加薪应该注意哪些方面？



### 场景再现

一天，公司有一个大的项目搞定了，上司心情很好，于是我就鼓起勇气来到上司的办公室，说：“经理，今天见您的原因是想跟您谈谈我的工资情况，我觉得您应该给我涨工资。”随后，我列出自己的工作业绩，“两年以来，我跟进的客户签单比同一个办公室其他市场业务员都要多，去年我签约了 7 件，前年我签约了 4 件。我的实际市场业绩也超过了办公室其他人，但是办公室小王每月挣 1500 元，而我只有 1200 元。我觉得我的工资应与我的工作业绩相吻合。前几天我了解到南方人才市场的调查结果，公司招聘一个市场人员的平均工资标准是每月 1300 元。每招聘一个业务员，公司培养他成为合格的员工还得花费 800 元。我知道，你可能在想小王比我早两年来公司，但工作时间长并不是我们公司取得成功的主要原因，我们公司的目标就是用满意的客户服务赢得市场，在帮助公司实现这一目标的过程中，我比其他业务员做出的贡献都大。所以我希望从下个月起，把我的工资由每月 1200 元升到 2000 元。我知道，我来公司时间不长，现在考虑加薪好像不合适，但我知道，只要努力尽职尽责地工作，就一定能得到回报，我愿意为一个了解员工对公司的价值、并且对此做出回报的上司工作，再一次对您表示感谢。”

加薪成功的小美，第一时间就把喜讯告诉了老师。通过小美的经历，总结一下向上司提出加薪的有关问题。

### 释疑解惑

#### 应该提出加薪吗？

有很多初涉职场的同学，每次见到上司心里就发毛，害怕把关注的焦点引到自己身上。自己值多少钱？有资格让上司给你加工资吗？如果没有再等其他时机吧。有时到嘴边的话，总是硬生生地被吞回去。有些人认为向上司要求加薪，就肯定会与上司发生冲突，以后上司就会找你麻烦，影响两者的关系。有些人认为，只要埋头苦干，就会受到上司重用，于



## 初涉职场的 100 个怎么办（第 2 版）

是不敢提加薪，把于好本职工作当作自己每天唯一事去做。

而作为上司，很多人比较喜欢那些敢于说话、敢于让别人知道自己需要的人。他们最不希望看到的就是一些优秀的员工因为不能得到自己需要的东西而离开公司，而这些员工也从未公开提出过自己的要求。

因此，要求自己得到该得的薪水，这是合情合理的。只要你具备得到晋升、加薪的实力，就不必固守“谦虚为上”的美德，而这也是自信心增强的一种体现，它会成为你个人发展的动力。

### 如何提出加薪？

1. **首先要分析是否提出要求：**看看自己的专长、年龄，参考一下行情，如与你匹配的职业的工资标准是多少等，了解清楚后再提要求。

2. **与上司面谈，并且提出你的要求。**一般应选择在上司和自己都有空闲，上司心情较好的时候；另外“重赏之下必有勇夫”，可以选择在上司对你交代重大任务之前，坦诚地提出要求，并表示完成任务过程中会竭尽全力，请上司放心。

3. **证明自己的能力和价值。**准备好足以能够证明自己优异表现的证据，比如对公司忠诚、努力工作，在公司里工作了多长时间、业绩考核成绩等，这样向上级反映的时候胜算就会大一些。

4. **与上司交谈，要用适当的口吻，不可咄咄逼人或是故意拔高自己。**上司往往欣赏一个深思熟虑、有自我推销策略的员工，这样的员工非常清楚自己想要什么东西，并且有充分的理由。尤其当员工多角度去看问题的时候，会给上司留下更深刻的印象。

### 知识链接

知识点：敢于表达自己，让别人充分了解你的长处，你的优点才能被人赏识，你才有可能成功。可能有的人会认为，只要有才能，即使表达能力不强，一样也会被人接受。但我们也应该充分地认识到：能力、技术与经验已经被越来越多的人所拥有，人们已经越来越在乎挖掘自己各方面的潜力，这时，若想脱颖而出，就需要勇敢地表达自己，让更多的人认识你的才华。

### 拓展延伸

1. 初涉职场的职业院校毕业生在工作一段时间后，是否应该与老板谈加薪问题？
2. 与老板谈加薪时应该注意什么？



# 模块七

---

## 人 际 关 系





## 7.1 如何与异性同事交往



### 采访对象

小影 某银行信贷部门的内勤

### 采访手记

在办公室中，与异性同处一室，两性关系如果处理不当，不仅会给本人带来麻烦，还会对公司造成一定影响。在办公室异性交往中我们应该掌握哪些原则？小影的经历或许可以给你一些启发。

### 场景再现

06 届文秘专业的小影，身材高挑，长相端庄，被某股份制银行挑中。去银行信贷部门工作，做内勤，这个部门多数是三十出头的男同事，内勤的主要工作是帮助输入信息资料。

在她们实习半年之后，学校接到了单位的一份匿名信，信中说“我校一名毕业生在单位挑逗男同事，导致该男同事家庭生活不和谐，甚者走向了婚姻破裂的边缘。”

学校接到这个消息非常重视，学生还处于实习期，我们有管理的责任和义务。依据大家对小影同学的了解，首先我们认为她不可能故意这样做；其次，可能小影有什么难言之隐被迫为之。当务之急是搞清事情的真相。

小影很快回到学校。我们平静地与她聊起了工作生活。询问她与周围同事的关系等问题。学生意识到老师的真正意图，主动说出了与周围一名男同事交往可能多了一些。交往之初是她刚到单位之后，这名同事主动帮助她，告诉她许多业务方面的相关知识，后来慢慢地走得近些，有几次搭他的车上班，仅此而已。

在工作中小影与异性交往为什么造成了误解呢？

### 释疑解惑

无意识的行为给小影造成了不必要的麻烦和误解，原因就在于她没有把握好与异性交往的距离。两性之间的距离，是复杂又微妙的，处理不好，形成心头疙瘩、人际障碍，对团队合作也会产生不利影响。因此，在工作中我们与异性交往，应当把握如下原则：



**1. 不隔离，不疏远。**首先，要建立健康的两性相处心态。我们必须承认，两性都有的工作空间通常比单一性别的环境要来得愉快和谐。若想重新隔离两性，不仅不可能，也不合理。刻意疏远，更非上策。两性总是要交流的，而且两性共事应该有助于工作效率的提高，所以两性间绝不能采取隔离策略，而必须找出好办法使两性相处有利无害。

**2. 虚心。**因为是异性，对很多事物的看法普遍有很多分歧。如果你是在异性面前很虚心的人，你会发现你在异性中备受宠爱。因为多数人对异性没有排斥感，而且喜欢帮助异性工作，他们把这个看作是工作有成就感的一个标志。人人都希望被异性重视、仰慕，一个人如果注意吸取他人的长处，他可以从每个工作伙伴身上学到不同的有助于自己发展的长处。

**3. 不宜多情。**既然是同事、朋友，就有共同语言，如果你没有打算将这种关系发展为恋情，就应当将感情投入限制在友谊的范围内，即使很有好感，也不应表露出来。如果对方射来丘比特之箭，也应明智地将其化解。千万不要给对方以默许和鼓励。如果你们是要好的同事当然可以多些交流，但最好不要把自己的私生活带入。

**4. 不轻浮。**对异性采取大方、不轻浮的态度是同异性交往中的一个很重要的原则。其中包括行为和言语两方面。以工作伙伴的关系来处理办公室中的一些事务，将会使某些复杂的事物变得简单一些。勿将办公室的异性关系处理成类似“恋爱关系”所期望的那种结果，也不要与某个异性发展成比之其他异性更为亲密的关系。

**5. 热心帮助。**男同事有男同事的苦恼，女同事有女同事的苦恼，他们可能会因为工作头绪繁多而忙得焦头烂额，可能会因为事业发展阻力太大而停滞不前，可能会为家庭纠纷而沮丧不已。其实，只要你说出一句“我来帮帮你”的话语，同事就可能感激不已。当他(她)有困难时，或者大家都不敢接近时，如果你能不计利害去帮助他(她)，对方心中的感激是可想而知的。

在老师的指导下，小影很快走出了困惑，在实习期结束后顺利地为单位签订了合同。

### 知识链接

知识点：人际交往的距离。

人类学教授霍尔博士将交往中的距离划分为四种类型：

1. 亲密距离：6英寸~18英寸（15厘米~44厘米），这个距离是每个人都很敏感的区域，因而交往时要特别小心这种距离。倘若你忽视了这一距离的灵敏性，无意间与一个交往不深或不熟识的异性形成了“亲密距离”，往往会被误解，弄出一些意想不到的不愉快来。人们熟悉的“办公室性骚扰”就发生在这一人际空间。

2. 私人距离：1.5英尺~4英尺（46厘米~122厘米），通常朋友间的交谈多采用这个距离。在社交场合，某些人为了向对方表示特殊的亲近感也会有意采用这样的距离。

3. 社交距离：4英尺~12英尺（1.2米~3.7米）。

4. 公众距离：12英尺~25英尺（3.7米~7.6米），“公共距离”一般指公共场合中演讲者与台下听众，教室里老师对学生，舞台上演员与观众的距离。

### 拓展延伸

1. 在工作中与异性交往应该掌握哪些原则？
2. 作为年轻人，在异性交往中你有何见解和主张。



## 7.2 我和搭档之间的矛盾如何化解



### 采访对象

小萍 某会计师事务所内勤

### 采访手记

身材瘦弱, 认真踏实的小萍, 一直是老师们喜欢的那种学生, 在她身上有非常可贵的做人的品质, 谈到刚开始实习的日子, 她如是说: 毕业后我并没有像班中有些同学那样被分到银行, 而是去了一所会计师事务所。初到时充满新奇兴奋, 那是我人生第一次工作, 身边的一切对于我来说都充满了无限的诱惑, 不过没过多久对新鲜事物的好奇逐渐被随之而来的巨大工作压力和复杂的同事关系所取代, 那样的环境让我一时难以适应, 尤其是与搭档之间的关系。

### 场景再现

在会计师事务所, 我和搭档开始合作还算顺利, 到后来那位搭档在做报告时经常出些差错, 报告做出后便被所长批回, 连带我们一起批评。由于经常受连累一同挨骂, 我曾想过向领导反应搭档的工作态度, 但想来想去总觉得这样做的话, 有些不仗义, 最终还是决定忍下来。

直到一天, 我把手头的工作做完, 所长就让我回去休息, 毕竟连续很多天都在加班, 大家都很累。本来还以为可以开心地回家踏踏实实地睡个好觉, 没想到将近凌晨 1 点, 所里主任打来电话叫我回公司, 说是客户对报告不满意, 要重做明天就要取回, 而主任当时的态度也不好, 叫我去一趟, 他本想叫我和那位搭档一起去, 但却联系不到我的搭档, 所以只能叫我一人回去改报告。到了公司, 看到报告更让人生气, 那份报告明明不是我经手的, 而我现在却要为人犯的错误的买单, 顿时觉得很委屈, 尤其还要面对领导那难看的脸色, 压抑许久的怒火终于发泄出来, 我把报告扔在桌上和领导说了句这报告不是我做的。后来领导和领导谈了最近工作质量的问题, 了解我们分开做报告的情况, 但我也只能重做一份报告了。第二天所长得知此事分别找我和搭档谈了话, 只是从那天开始, 她似乎和我之间有了些隔阂, 她一直认为是我向领导告发她的。

原本的信任如今变成了猜疑, 随后领导把有些原本属于搭档的报告分到我手里, 这使我更加尴尬, 领导对我越信任, 便使我和搭档之间的误会更深一层。而倔脾气的我也不想主动去示好和解释, 我和搭档的矛盾一直延续下来。我究竟该如何化解我和搭档之间的矛盾呢?

## 释疑解惑

小萍遇到的问题具有一定代表性，就其中的一些细节问题，笔者与小萍作如下探讨：首先确定的是你不应该再为她做任何事，你们是同事关系，而不是上下级的关系，你不必为她的工作负责；另外，在具体的事情上分清责任，再次向老板确认你们的职责范围，谁出了问题谁负责；如果你觉得你们实在合作不来，应该向同事说明你的感受，如果她还顾不及的话，我想这种“搭档”关系还是不要继续为好。

关于同事之间的误解，也是本案例中非常典型的问题，按照自己处事原则，小萍一再隐忍，换来的不是搭档的感激而是误解。其实在我们的一生中，由于要与不同的人打交道，所以不管是有意识还是无意识，都会受到一些误解。误解的产生大都是无意识的，你无法去回避，只能去面对。面对别人的误解，特别是亲人、好朋友以及同事的误解，会令你伤心至极，面对这样的情况，千万不能因亲人或者好朋友、好同事的一时误解而耿耿于怀、怀恨在心，或采取报复等方法，这样会使误解更深，更难化解。

采取什么样的方式去化解误解因人而异，但有一点你却是必须要记得的，就是要保持一颗良好的平和的心态，一个心态良好的人，会坦荡面对他人的误解，并理性地去分析误解产生的原因，努力去寻找化解消除误会的方式方法；同样，一个拥有良好心态的人，其心胸一定是宽广博大的，一个能宽以待人的人，就不会去斤斤计较个人的得失，面对误解就能从容应对与化解。一个人要想登上成功之巅，除种种努力之外，还要有一种博大的胸怀。这就要求我们为人处世要宽容、谅解、忍让、克制，即人们所说的要有“度量”。唯宽可以容人，唯厚可以载物。雨果说过：“世界上最宽阔的是海洋，比海洋更宽阔的是天空，比天空更宽阔的是人的胸怀。”宽容是人际关系的润滑剂。

事物都有正反两个方面，所以我们看事物也要一分为二。人生孰能无过。如果我们无意中误解了亲人、朋友，我们也不要过于沉浸在自责之中，要敢于正视自己的过错，知错就改。一个敢于面对自己过失，而且勇于改正的人，能得到别人的谅解与宽容，认同与赞美。因此，不管我们是误解者还是被误解者，我们的心态都要保持平衡，都要坦荡面对，用真情去感化，用爱心去化解，用行动去证明。只有这样，我们这一生就会少一份烦恼，多一份快乐，多一份温馨。

## 知识链接

知识点：宽容是指宽容有气量，原谅和不计较他人。

1. 宽容并不意味着是非不分，也不是曲直不辨，麻木不仁。宽容是有原则的，不是盲目的。当我们受到别人无意的伤害时，要善于宽容别人的过错，切不可冤冤相报，以牙还牙。
2. 宽容要讲究策略。要以我们的宽容感化当事人，宽厚待人、与人为善，但绝不迁就“坏人”“恶人”，在原则问题上决不让步。
3. 宽容自己，悦纳自己。

## 拓展延伸

1. 如果你是小萍，如何处理与搭档之间的关系问题？
2. 生活中是否遭到过别人的误解，在消除他人对自己的误解上，你有什么办法？



### 7.3 如何面对“不公平宣判”



#### 采访对象

小江 某股份制银行作内勤

#### 采访手记

小涛、小江去同一家股份制银行，带着同学的美慕、家长的期盼。他们满心希望能够有机会与银行签订合同，但是一个月后，单位又来了一批大学生，与他们做同样的工作。旁人也话里话外带出“你们只是帮忙打杂的，银行不可能跟你们签订合同。”“这些大学生就是来替代你们的。”面对如此尴尬境地，他们是如何应对的呢？留下来的小江跟我谈起这段经历。

#### 场景再现

我们一起去了这家银行，知道自己年龄小，学历低，所以在很多事儿上，我们从不计较。好几次临近中午吃饭了，又派我们外出到总行办事儿，师傅替我们说话，“让他们吃了饭再去吧，人家那边也要吃饭呀”。领导都不吭一声，见此情景，我们只得饿着肚子赶过去。还有我们没有实习补贴，为了节约时间，经常搭乘地铁，虽说现在票价不算贵，但是对于我们一分不挣的实习生来说，用的都是家长的钱。虽然是这样，但我们还是坚持着，我上这所学校的目的就是上银行工作，妈妈同事的孩子就是从这里毕业后到银行工作的。我来这家银行实习后，同事们都羡慕我妈妈，说她好福气。而今情况与想象的截然不同，面临这种情况我想死的心都有，但是这样死了也太窝囊。所以无论如何我都会坚持到最后，直到领导要亲口说不用我了。

在大学生们来后不久，虽然我心里也惴惴不安，但是还能控制住自己，不坚持到最后，鹿死谁手怎能见分晓。小涛心里也不安，所以自从得到这消息以后显得没有以前积极了，后来跟他聊，他说反正人家也不想留咱们，还有必要那么刻意表现吗？一贯温和的小涛，在某一天还跟同事大吵了一顿，原因就是同事拿了他手边的台账，在他需要的时候没有抽出时间来及时归还，于是小涛当着大家的面大发雷霆。我想可能是他心里不好受吧。之后不久，他主动离开了单位。

就在两个月后，事情又出现了转机，那些大学生嫌公司太苛刻。陆陆续续都走了，这

时我发现身边的威胁少多了，实习结束后，我顺利地签了合同。

面对“不公平的宣判”，小江是靠什么坚持下来的？

### 释疑解惑

“吃得了苦中苦，方为人上人”。对于两人相同的境遇、不同的反应，小涛的离去，是在为小江的表现加分。不管他承认也好不承认也好，他“牺牲了自己，成全了他人。”

我想起社会心理学上一个“人际吸引的增减原则”。社会心理学家阿伦森和休得曾经做过一个很有意思的试验。他找了好几组被试者，并在其中安排了一个助手。实验里，助手会和被试者聊天。聊至中途，助手会到实验室来向研究者汇报情况。其中，他会谈到对其他被试者的印象和评价。而试验室的墙很薄。坐在实验室中的被试者们，完全可以听到助手对他们的评价，而这正是试验的目的所在。

实验一共分成四组。对第一组被试者，助手只说他们的好话；对第二组被试者则只说坏话；对第三组，则先否定，后来又肯定；第四组，则先说好话，最后变成说坏话。实验结束后，阿伦森要求被测试者给助手打分，看他们在多大程度上喜欢这个助手。

结果是什么呢？第三组中人们对助手的评价最高。而第四组给人的评价最低。这说明，人们对原来否定，最终肯定的人最喜欢；而对于那些从开始肯定转变为否定的交往对象最反感。

即将走上实习岗位的同学们，你是愿意自己人见人爱呢，还是愿意费尽心机，结果却吃力不讨好呢？运用这条原则，它会让你更智慧：初涉职场，先别着急一开始就积极地自我表现。若是大家对你有“高标准、高期待”，以后做得不好的时候，大家会觉得你以前是在假装。

如果你是一个售货员，在卖给别人糖果的时候，不妨先少装一点，然后再一点一点往上加。

记住这个心理原理，肯定会对你有帮助的。如本案例中的小涛，领导和同事们对他的评价就是一个递减效应，而小江则相反。

我们需要的就是小江坚持到底的决心与勇气，即使自己不能被实习单位留用，任何事物的发展总是波浪式前进和螺旋式上升的，来来往往，起起落落，大的趋势是发展和进步的，坚信光明就在前方，坚持就是胜利。作为个人只要不放弃，在工作中总有被赏识和信任的机会；与此同时我们不是消极等待，而是要积极磨炼自己的意志，增加自己的技能和本领。同时我们还要明白一个道理，有些不理想情况的出现不是我们的过错，或者是就业形势太过严峻，或者是用工单位有了新的用工制度，或者是竞争对手具有明显优于我们的硬件条件……但是，不管怎样，国家的就业形势会一天天好起来，个人的事业最终会得到发展。

### 知识链接

知识点一：人际吸引的增减原则，也被称为人际吸引得失原则。人们最喜欢那些对自己喜欢、奖励、赞扬不断增加的人或物，最不喜欢那些显得不断减少的东西。

知识点二：人际吸引的七大原则：时空接近原则；外貌吸引原则；态度相似原则；需求互补原则；喜欢回馈原则；熟习性原则；能力崇尚原则。



### 拓展延伸

1. 在对待同一问题上,小涛和小江采取了截然不同的做法,说一说你赞同或反对的理由。
2. 如何运用社会心理学上“人际吸引的增减原则”来处理日常生活中的问题。
3. 你是否有过坚持做一件事的经历,说一说你如何坚持到最后的?

## 7.4 “他们都不听我的”怎么办



### 采访对象

小雷 某 IT 公司做销售

### 采访手记

电话中的小雷,语调无奈而忧郁,眼前的他在学校就是学生会干部,实习期结束后,品学兼优的他顺利地留在了实习单位,与大多数实习生一样,他也经历了初涉职场的种种不如意,最终在工作中站稳脚跟;与大多数人不一样的是,他目前正在经历着因为工作出色而带来的痛苦,刚满 20 岁的他升职了。

### 场景再现

我是在这家电子公司成立时就进来的,为了尽快干好销售的工作,我常谦虚请教从事多年的销售员,他们也很乐意教我,还传授了很多销售技巧,我学得快,工作很积极、卖力。我在很短时间内把公司下达的销售额完成,在公司每月精英销售员排名榜上,我一直都处在头位。当然,对于我的工作表现,我还是低调行事的,平时我和同事们相处得很愉快,工作之余,还常常聚在一起胡侃乱吹。

在一次公司人员调职上,老板提我为销售部的主管,开始大家对于我的升迁还表示祝贺,并没有什么异议。可接下去,问题却越来越多,我安排下去的工作,常常都给我应付了事,还要我自己做收尾工作。还有一个老同事公然在我面前用公司电脑上网打牌。我委婉向他提出,这样做不好,会影响到新员工,这是我第一次用有点教育的口吻跟他说话,他却显得有些不愿意了,“是啊,你现在是领导了,看来我还是要从你领导的角度去考虑问题啊。”这是他扔给我的一句话,并不友好。我却明显发现,他们与我越走越远。我该如何开展以后的工作呢?





## 释疑解惑

对于这个问题，我想新升迁的很多人都会遇到。针对小雷提出的问题，我建议他做四方面尝试：

### 第一，关心你的团队成员。

人是一种群居动物。当我们与他人紧密联系在一起时，我们会开始觉得更有安全感，会更愿意相互支持。作为管理者，如果你希望团队成员们有好的表现，那么你就应该以身作则，在你和他们之间建立联系纽带。坦诚地告诉你的员工，你在乎他们。让他们知道你希望他们成功。了解他们的个人生活，并尽你所能帮助他们平衡工作与生活。

研究证明，当员工感到公司有人在关心他们时，他们的工作效率会更高。还有数据表明，体会到关心的员工不大可能缺勤，也不大可能在工作中酿造事故，或者轻易辞职，他们更有可能在朋友和家人面前为公司做正面宣传。不管你以何种方法去评估员工的工作表现，向他们表示关心更容易促进他们努力工作。

这并不是说管理者总是在员工面前做老好人。相反，他们会迅速处理工作表现差的员工，因为他们希望每个员工都能成功，他们无法容忍表现平庸者在公司里混日子。相反他们会及早发现并处理低绩效问题。

### 第二，及时表扬成员的优异表现。

遵守一条戒律，“你希望别人怎么对你，你先怎么对待别人。”希望周围人喜欢，希望自己的观点被接受，渴望听到别人的赞美，这样希望别人重视你，那也要发现他们每个人的优点，承认对方的长处并由衷的赞美他，这样能够化解许多冲突和紧张。作为团队管理者，我们一定要做到及时发现成员出色的工作表现，并当即提出表扬。

### 第三，以坦荡的胸怀去团结每个成员。

俗语说得好，不能服众者不能成大事，作为一个团队管理者必须具有团结人才、组织人才的能力，才能够担当起对上司和下属的责任。要具有宽广的胸怀，善于求同存异，虚心听取各种不同的意见和建议，不要对一些细枝末节斤斤计较，更不要对一些陈年老账耿耿于怀。

### 第四，学会树立自己的威信。

很多时候，为了求得团队的和谐，年轻的主管往往越俎代庖，不断给自己加码，下属的懒惰和做得不够好，不应该成为你越俎代庖的理由，这种盲目的敬业并不一定能在你的同事中树立威信和地位，相反可能会留下软弱可欺、管理才能低下的印象；学会恰到好处地进行批评，尤其是对那些自负的下属，面对他们工作的失误，不妨先表扬几句，指出他们在处理问题中的不足或局限性，最后具体地提出建设性的批评意见。

## 知识链接

知识点一：管理艺术是指管理活动中的一种高超的手段和方法，它是在长期的管理实践中总结出来的，建立在一定的素养、才能、知识、经验基础上的有创造性的管理技巧。

知识点二：现代管理者应重点掌握三个方面的艺术：对人的管理艺术；对事的管理艺术；对时间的管理艺术。



### 拓展延伸

1. 分析在小雷升职后大家态度转变的原因。
2. 如果你是小雷，如何处理与团队成员之间的小摩擦？
3. 一个工作业绩突出的人，是否是一个优秀的管理者，作为管理者应该具备哪些基本素质？

## 7.5 遇到“这样”的人该怎么办



### 采访对象

雯雯 某幼儿园幼儿教师

### 采访手记

文弱的雯雯，似乎遭遇了人生中最大的难题，这个来自传统家庭中的京郊女孩，对目前的问题束手无策，她像一叶小舟漂浮在惊涛骇浪之中，无亲无故，无依无靠的她，感觉是那样无助，因为她遇到了莲。

### 场景再现

单位同事莲，教务主任。是一个 50 岁左右的女人，似乎很喜欢结交朋友，有一段时间，她总是每天都会请我们这些员工吃饭，对我们嘘寒问暖，关怀备至。莲是一个很不简单的女人，她请我们吃饭是有目的的。她常说：“我们只要抱成团，就可以有福同享。”后来，好几个年轻的同事都成了她的帮手。

我不愿意和莲搞在一起的原因是她的为人：据说在单位门口出租房屋开公司的春就是她的同学，同学多年大家又分到同一个单位，关系应该不错。但是俩人都非常好强，好像谁都不服谁。春在意气风发的时候，忽然被公安机关拘留了，据说是因为账目问题，传闻写匿名信的就是莲。看着莲的笑容，我总是觉得很害怕，生怕哪句话得罪她，也遭到类似的厄运；还有就是活动课教室安排，教室比较紧俏，为了拉拢人心，照顾“身边人”，莲把安排教室变成了“特权”，关系好的安排的时间好；关系不好的，几天也排不上。

想找领导聊聊，可是莲也没有对自己做什么坏事，况且还不知道领导是不是跟莲一条道儿上的；想找同龄人说一说，他们都是莲的“打手”，这样做无异于自投罗网。莲已经有好几次邀请我吃饭还主动给我介绍男朋友，我该怎么做？

## 释疑解惑

其实雯雯的问题，很多实习生都会遇到。常言道“在家靠父母，出外靠朋友。”朋友在一个社会活动中非常重要。离开熟悉的学校、老师和同学，我们在陌生的环境中结交新的同事、朋友，是一个非常重要的课题。

“宁得罪君子，不得罪小人”。关于君子与小人的不同，于丹老师在《论语 心得》中注解道：君子每天牵挂的是自己的道德修养，小人则惦记的是自己的得失；君子心中始终有一份规矩、法度，不得超越，小人则满脑子想的是小恩小惠，小便宜；君子是合群的，他内心里庄重、庄严不可侵犯，在一大群人中从来不争，同时他也决不拉帮结派，谋取私利。

具体来讲：一个君子你很容易与他相处，但是又很难取悦于他。假如以不正当的手段取悦他，他会不高兴。绝不因为你给了他一些小恩小惠，就大开方便之门，等到他真正用得上你的时候，他会根据你的才干，给你安排一个合适的位置。

小人的特点是你非常容易取悦他，但是你很难与他相处，这样的人很难共事。虽然你花费了很多钱财，打通关节，但是当真正用人的时候，他会求全责备，想办法刁难你，让你觉得很尴尬。

分清谁是“君子”，谁是“小人”；亲近“君子”，远离“小人”，是我们的交友的前提。

至于雯雯遇到的问题，按照上述标准来衡量，莲利用一些小恩小惠，拉帮结派，谋取私利，可以称为“小人”。小人之所以被称为小人，其真髓只在一个“小”字：小境界、小气度、小伎俩、小利益。遇到这样的人不必苦恼。其实小人遍布生活的角角落落，只要有人的地方，就肯定有小人存在，尤其是在职场这种存在较大利益纷争之所。认清他们的本质，调整对付他们的态度和策略，才能做到与小人轻松共舞。

**首先，不可采取迎合态度与其同流合污。**作为初涉职场的你，要胸襟宽阔有度量，去宽恕和关怀他们，尽量发现他们的长处和闪光点，对他们要做到尊重有加，不能把内心的不满流露的表面上。

**其次，对付这类人的策略是小心为妙，敬而远之。**既不要轻易招惹他，亦不要轻易信任他；同时，在办公室内建立团结、信任、相互合作的同事关系，在职场内建立起属于自己的良好的人际关系，获得同事广泛的支持。

最根本的还要树立自己深谋远虑、宠辱不惊、刚直不诤的个性，让他对你敬畏有加，威慑他不会轻举妄动。

## 知识链接

**知识点一：“益者三友：友直、友谅、友多闻”。**“友直”指的是朋友正直、真诚坦荡，对于权势显贵没有一丝谄媚之色；“友谅”指的是朋友为人诚恳，不虚伪。与这样的朋友交往内心是安稳的、妥帖的；“友多闻”这种朋友见识广博，在你犹豫彷徨的时候，可以帮你做出选择。

**知识点二：“损者三友：友便辟、友善柔、友便佞”。**便辟是指专门喜欢谄媚逢迎，溜须拍马。善柔指永远和颜悦色，春风满面，表面上恭维你，但是在背后却进行诽谤，恶语传播。便佞是言过其实、夸夸其谈。



### 拓展延伸

1. 盘点生活中你结交的朋友,说一说你的交友原则。
2. 如何看待职场中的“小人”,与“小人”共处我们应该注意哪些问题?

## 7.6 被冷落该怎么办

### 采访对象

小文 某大型物业公司会议接待

### 采访手记

刚入行的年轻人,充满朝气有理想,遇事处理方式直接,敢想敢为,一般也是公司上上下下极为关注的群体。当从过去被宠爱、被照顾的角色一下子沦落到去支持他人、被边缘化的角色,易产生失望、沮丧的心理等,其造成的心理落差可想而知。无论你所处的是怎样的人际相处的轨迹,对于职场新手来说,这都是一种学习和积累。



### 场景再现

我是一个工作一年的 90 后女孩,最近因为同事关系而感到苦恼。记得刚进公司时,周围的同事们都对我很好,那是一段让我非常快乐难忘的日子,可是随着了解的逐渐加深,我发现很多人慢慢开始不喜欢我,不那么照顾我了。甚至有一位关系很好的同事,我俩一直以兄妹相称,现在也逐渐疏远我了,想想以前和他总是有说有笑,每次不开心他都会过来安慰我,就因为一次我发了点小脾气,他便开始疏远我,也不开玩笑了。我想在不知道该怎么办了,感觉自己成了一个不受欢迎、不被关注的人,只想离开这里。

如前文所述,谁都想成为被宠爱、被照顾的对象。如果你是小文,面对这种情况该怎么办?

### 释疑解惑

其实小文遇到的问题是多数初涉职场的年轻人都会遇到的问题——人际交往问题。研究表明,人际交往是所有年轻人都应该重视的一门必修课。不管居住地、身处的工作岗位有何不同。卡耐基叶曾经说过:“一个人事业的成功只有 15% 取决于它的专业技能,另外的 85% 要依靠人际关系和处事技巧。”有些人认为魅力是与生俱来的,其实人缘、魅力都是可以培养的。

#### 其一,角色适应。

对于逐渐进入社会主流群体的 80、90 后年轻人来说,他们大多是独生子女,无论是在家里还是学校,都是备受关注与照顾的一代。但进入社会后,身边围绕着的不再是爸爸妈妈或是老师同学,而是工作伙伴,此时的你,必须要做的就是调整对自我角色的认知。



## 其二，沟通技巧。

刚从象牙塔中走出来的年轻人是充满朝气、理想可爱的人，他们有憧憬有冲劲，他们遇事处理方式直接，敢想敢为，这是许多在社会上摸爬滚打多年的人所缺乏的特质，也是很多公司需要的性格要素。即便如此，也要注意与人沟通的技巧，特别是对于彼此不太熟悉的人来说，他们可能无法像家人、同学般理解你包容你，因而循序渐进的温和沟通方式远比横冲直撞、单刀直入的方式好。

比如小文和同事“哥哥”之间的隔阂，或许正是那次“无意”的小脾气造成的。或许你可以先找个空闲时间道个歉，从“同事哥哥”的角度了解一下是不是自己的一些行为做法不得当，或是否有可能改进；或是可以更进一步地与之聊聊自己的心事，向“前辈”虚心地向寻求帮助。这种真诚、循序渐进的沟通可以让你了解事情发生的原因以及自己的前行方向。因而职场新人了解某些人际沟通方式和技巧，也有助于帮助他们打破人际沟通障碍，摆脱“被冷落”境况。

## 其三，业务技能。

不断充实个人能力是你立身职场的基础，无论职场新人老人都需要保持一颗学习的心，不断充实自己，才能立于不败之地。对于职场新人来说，无论你的人际关系或是职场地位怎样，都不要忽视自身能力的提升，耐得住寂寞并能抓住工作重点，终会“守得云开见月明”。

对于职场新人，刚开始势必要多多向同辈长辈学习，通过公司的资料、各种沟通的场合、网络上的相关资料等不断汲取目前工作以及将来工作需要的知识技能，并将之应用到现在的工作中来。通过理论联系实际，不断丰富自己的知识，提升自己工作的技能，当你的能量积蓄得越来越高时，自然会有更多的人和事围绕在你周边，那个时候也许你就明白，“人们围在一起”是在做事情，同时也是在交朋友。

## 知识链接

知识点一：沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。沟通的要素包括沟通的内容、沟通的方法、沟通的动作。就其影响力来说，沟通的内容占 7%，影响最小；沟通的动作占 55%，影响最大；沟通的方法占 38%，居于两者之间。

知识点二：角色一词在这里指处于一定社会地位的个体依据社会客观期望，借助自己的主观能力适应社会环境所表现出的行为模式。角色适应能力是指调整自己的角色行为使之与角色期望逐渐吻合的能力。

## 拓展延伸

1. 通过小文的故事，你该如何避免“被冷落”？
2. 分析你所在的团队，以及你该怎样与他们相处。



## 7.7 面对诱惑该怎么办

### 采访对象

刘洋(化名) 会计专业

### 采访手记

实习期开始,刘洋幸运地被推荐到一家事业单位做出纳工作,他工作中踏实肯干,为人诚恳好学,给实习单位留下了很好的印象,毕业后他顺利地留在公司,通过单位的培养,刚二十出头的他如今已经能在公司独当一面,他说这一切虽然离不开自己的努力,但是更重要的是单位对他的培养。可是现在,面对另一家单位的橄榄枝,他犹豫了。

### 场景再现

刚走出学校大门的刘洋,幸运地来到这家事业单位做出纳助理,除了脑子里存有的一些理论知识外,可以说什么也不懂。一开始,单位给予了他周到的照顾,考虑到他家在郊区,给他单独安排了一间宿舍,在工资待遇上,也给予了他相对不错的薪水。单位也非常看重他,着实把他作为一个人才来培养,专门安排一个老师傅带他。刘洋头脑灵活,学习也非常认真,单位更加看重他,实习期一结束就与他签订了合同,并送他出去学习深造,学习费用全部由单位承担。就这样,两年过去了,刘洋学成归来,考取了会计证,单位安排他做出纳,并支持他继续深造。可是现在他很纠结,因为有一家单位也想要他,并且提出给他更高的薪水。

在诱惑面前该如何选择?如果你是刘洋,面对这种情况该怎么办?

### 释疑解惑

为什么现在好多企业不愿招聘应届毕业生,就是因为他们刚开始什么都不懂,等把他们培养成人了,他们却潇洒地离开了,这些用法律都无法约束。我想,肯定有 80%的员工曾经臭骂过自己的老板,但是,却没有 20%的员工对老板感恩戴德。这并不是因为绝大部分的老板都是不谙人情之徒,最重要的恐怕还是员工没有学会感恩。

企业和员工之间,不单单是简单的雇佣与被雇佣之间的法制关系,也是一种道德契约关系。就像人与人之间,如果没有爱,没有情感,而是单纯靠法制来维护人与人之间的关系,那么这个世界一定是满目凄凉。

在职场上,做到学会感恩,其实很简单,平时工作努力,乐于奉献,不斤斤计较,不见利忘义,公司需要你的时候,你默默地站在他的身边;不需要你或者你成为绊脚石的时候,你静静地离开。学会感恩,也是一种职业道德!能够感恩的员工,同样能够得到老板感恩的回报,不信,你试试!



### 知识链接

**知识点一：感恩**，《现代汉语词典》的解释：对别人所给的帮助表示感激，是对他人帮助的回报。感恩是一种处世哲学，也是生活中的大智慧。一个智慧的人，不应该为自己没有的东西斤斤计较，也不应该一味索取和使自己的私欲膨胀。学会感恩，为自己已有的而感恩，感谢生活给予你的一切。这样你才会有一个积极的人生观，才会有一种健康的心态。“感恩”是一种生活态度，是一种品德，是一片肺腑之言。如果人与人之间缺乏感恩之心，必然会导致人际关系的冷淡，所以，每个人都应该学会“感恩”。

**知识点二：道德契约**。“道德契约”不属于法律范畴，它不是法律。两者处于不同层面，道德不可用法律衡量。人类组成社会一起生活，一般而言，相互之间有两种道德契约。一种是自然法意义上的道德契约，也就是政治哲学家们所说的“自然义务”，针对的是“人”：积极方面，看到一个人处于危难之中，你有道德义务去帮一把、救一把；消极方面，你不能去害人。还有一种，是一个共同体成员之间的道德契约：当弱者遭受灾难时，强者有帮助的道德义务。而强者之所以有这样的道德义务，是因为他受益于其他人和他的社会合作，他更多地利用了共同体的资源。

### 拓展延伸

1. 生活中你是否遇到本文中“刘洋”的情况？
2. 你认为应该以什么样的态度对待培养你的单位？

## 7.8 职场中如何说拒绝

### 采访对象

云烟（化名） 文秘专业 公司前台

### 采访手记

性格文静的云烟，职业院校毕业后来到这家公司做前台接待。因为她年龄小，嘴也甜，同事们都很喜欢她。平时，有一些需要跑腿的事，她都主动去做。但是，最近她很烦恼。

### 场景再现

刚走出学校大门的云烟，幸运地来到这家公司做前台接待。她怕别人不喜欢自己，所以一直很努力地对别人好，只要有人给她一点点回应，她就很容易喜欢上对方。她很热情，同事们有需要，她都会主动帮忙。可是时间一长，她发现自己成了“便利贴”女孩，除了公事，有些人私事跑腿也要找她，有时还会影响自己的工作。因为不知道该如何拒绝，她很苦恼。

如果你是云烟，面对这种情况该怎么办？





### 释疑解惑

从你的问题中可以看出,你乐于助人。然而在公司的人际关系中,这一优秀的品德,有时候却适得其反。在每家公司中,可能都会有你所提到的这类同事,也许他的出发点并不是想压榨或者欺负你,只是觉得你比较好说话,所以才会有这样的事频繁发生。建议你慢慢地来改变一下自己的工作原则,不是让你不帮助同事,而是就事论事,可以和他说,你帮他做事没问题,但前提是必须在你的工作任务完成后才行,或者你可以说个善意的谎言:“某某,其实领导已经知道某件事是我帮你做的,他还问我是不是你没能力完成这件事,然后我和他说,只是你手上的事情很多,然后这件事又比较急,所以才帮忙做的。”这样一来你在领导面前没有说他任何不是之处,反而体现了他工作的繁忙,二来他肯定会在心里有所顾忌,觉得以后自己的事情还是自己做比较妥当。

生活中总是有人和事包围着你,人的财力和精力是有限的,不可能面面俱到,所以不懂拒绝的人往往把自己陷入两难的境地,同时容易出现失误让对方不满意,也就是费力不讨好。

### 知识链接

**知识点一:** 拒绝就是不答应,不同意,明确地表示不愿意做或不愿意。拒绝别人是人际交往中的主要难题之一,拒绝别人的方法很多,在具体的交往过程中应视情况不同而加以处理。

**知识点二:** 拒绝的小技巧:

1. 做事先要分清主次,有针对性、计划性;先做主要的,再做次要的。
2. 拒绝需要勇气,怕得罪人的心理要不得;可信任的朋友或有恩于你的人可适当帮助,不熟或拒绝过你的,你要敢于拒绝。
3. 不要贪图对方的各种诱惑而给予的蝇头小利,如果接受一旦出现问题,损失将是巨大的,如关于财务、事业、家庭、健康甚至于性命的事情,一定要断然拒绝。

### 拓展延伸

1. 生活中你是否遇到本文中“云烟”的情况?
2. 你有更好的拒绝方法吗?

## 7.9 应该怎么挽回我们的关系

### 采访对象

任伟(化名) 计算机应用专业 中关村科技园区一家 IT 企业员工

### 采访手记

家在郊区县,因此平时不回家的时候住在公司的宿舍里,女孩子在一起,尤其是几个女孩子在一起,问题总很多。

### 场景再现

单位有几个同事和我差不多年纪,从前关系很好,中午总是一起吃饭。后来她们结婚





买房，单位将宿舍收回，她们中午就无处可休息了，所以总到我那儿去。

刚开始我挺欢迎的，可是，我因为最近报了成人高考，学习特别忙，而且7平方米的房间几个人在一起实在太拥挤。重要的是，有一天上班我因为有些事情中午没有回去，她们从此就去了另外一个同事那里休息。我并不是故意不告诉她们的，之后我也不好再把她们重叫回来。

就这样，我们的关系越来越淡，她们对我连称呼也从昵称变为直呼其名。我心里挺难过的。我没有想到我们的友谊这么脆弱。有些同事还故意笑话我们，说我们关系弄僵了。其实我们虽然不似以前那般亲密但也绝对没有闹僵。

我真不知道该怎么去挽回我们的关系。

### 释疑解惑

其实任伟遇到的问题多数初涉职场的年轻人都会遇到的问题——人际交往问题。研究表明，人际交往是所有年轻人都应该重视的一门必修课，不管居住地、身处的工作岗位有何不同。卡耐基叶曾经说过：“一个人事业的成功只有15%取决于它的专业技能，另外的85%要依靠人际关系和处事技巧。”对于80年代后出生的职业院校生，许多人不知道如何“结交朋友”，不知道“怎么让自己更有人缘。有些人认为魅力是与生俱来的，其实人缘、魅力都是可以培养的。只要做到以下三点，任何人都可以成为一个有魅力的人：



#### 第一，努力建立良好的第一印象。

卡耐基在著作《人性的弱点》中指出，给人留下良好第一印象的六种途径：真诚、对别人感兴趣；报以微笑；多提别人的名字；做个耐心的倾听者，鼓励别人谈他们自己；谈符合别人兴趣的话题；以真诚的方式让别人感到他们自己很重要。

#### 第二，活泼主动，展示真我。

对于内向、不善言谈的同学，可能不想与人交流的原因是不不知道该说些什么。其实内向并不是缺点，著名瑞士心理学家荣格在其心理学理论中指出：“人可以从不同事物中汲取能量外向的人可以从和他人相处中得到能量，而内向的人可以从独自的思考中得到能量。”另外，内向与外向之间也并非对立的关系，换言之，每个内向的人都可以在不给自己太大压力的前提下，尽量往外向性格发展，如不要在乎“面子”，主动找你想认识的人谈话；待人真诚、热心等。

#### 第三，不要过于敏感，换个角度考虑问题。

对于任伟遇到的情况，原来亲密的朋友因为鸡毛蒜皮的小事，使得关系疏远了。其实这种关系的变化并不是因为我们所遇到的那些事情，而是因为我们内心的想法。你内心的冲突：既希望少被或不被朋友打扰，又怕因此伤了朋友。当朋友去了另一个同事那儿休息，你的担心得到了印证。



## 初涉职场的 100 个怎么办（第 2 版）

那么有没有另一种可能呢？当朋友们知道你要高考后，既不想打扰你，又怕不去你那里让你产生别的想法，就在她们感到两难时，恰巧赶上你“中午没有回来”，她们也就顺水推舟，去了别人那里。如果你认为她们的离去是让你有更多的时间复习时，我想你的内心一定会感激，当你带着内心的感动，去与她们相处时，她们的心会感觉得到的，通过此事你们的关系会更加亲密也说不定。但是，如果在最初的时候大家都能够表白，事情也许会好得多。

当然，事已至此，也大可不必伤脑筋，坦诚地告诉你的朋友，说你很在乎她们，只是因为忙而忽视了彼此关系，请她们谅解，只要你是真诚的，相信你的朋友会给你一个积极的回应，你们的关系也会和好如初的。

### 知识链接

**知识点一：魅力（Glamour）**，含义为特别的吸引力、迷惑力，是以人为主要对象的用语。魅力有多种，如笑的魅力、声音的魅力、眼神的魅力、身体的魄力、性格的魅力、人格的魅力。人的魅力可以无所不在，包括发怒、忧伤、哭泣等负面情绪也会成为魅力的源泉。

**知识点二：人际沟通**，指个体通过一定的语言、文字或肢体动作、表情等表达手段将某种信息传递给其他个体的过程。

通常人际沟通有赖于以下条件：

1. 传送者和接受者双方对交往信息的一致理解。
2. 交往过程中有及时的信息反馈。
3. 适当的传播通道或传播网络。
4. 一定的交往技能和交往愿望。
5. 对对方时刻保持尊重。

### 拓展延伸

1. 在职场人际交往中，如何做一个有魅力，受欢迎的人？
2. 如果你是任伟，你会采取何种方法“挽回”与同事之间的关系？

## 7.10 我到底哪里做错了

### 采访对象

小雪 08 届会计专业

### 采访手记

小雪性格开朗，热情大方，浓眉大眼，身材高挑，皮肤呈健康的小麦色，颇具波希米亚风格。当二轻集团下属的一个房地产公司要出纳时，按照人家划定的尺度要求，班主任老师推荐了她。这家公司颇具实力，两名会计年龄较大了，希望能有一个年轻的女孩子来帮他们跑跑银行、税务等业务相关部门。同时也会教她、带她。机会难得，对于会计专业的学生更是如此。同去的两人中，小雪被选中。但是她的实习并不顺利……在与用人单位一个熟人沟通后，知道了关于她的一些评价……

## 场景再现

在小雪被退回后，我们随即与该单位联系，据该单位人力资源部门负责人说：“这个公司说还是高估了中专毕业生的能力，你们的毕业生太小了。”

这个单位的总会计师是我校一名老师的亲戚，也是小雪实习期间的师傅，她对这名老师说出了事情背后的细节：

在办公室里，她与总会计师坐对桌，对方的座位位置较好，不仅阳光普照，而且背墙面门，一旦总会计师出门办事，她总是不请自来，理所当然地坐在这个座位上。

吃饭时打汤，老总就在小雪的后面，她不知道让老总先打。事后别人问他“你知不知道老总在你后边排着呀？”她说：“知道呀。”

跟大家熟悉了，每个人都买一些零食，工余的时候大家一起吃，她总是吃得很多，并且还从来不买。

这样的事情多了，小雪心思单纯，手脚麻利等优点完全被这些细节所掩盖。平心而论，按照世俗的标准来衡量，小雪确实有些不妥，尤其在这种传统国企改制的股份公司，老国企的长幼尊卑、按资排辈等做派，与她的特立独行确实有些格格不入。她的过错仅仅是礼貌和礼仪不到位吗？

## 释疑解惑

想起曾经看到的一个小故事：

1981年春，当时还是副总统的乔治·布什乘“空军2号”飞机赶往外地执行公务。突然，他接到国务卿从华盛顿打来的紧急电话：“出事了，请您尽快返回华盛顿。”

几分钟后，布什从收到的密电中得知了令人震惊的消息：里根总统遇刺，正在华盛顿大学医院的手术室紧急抢救。

“空军2号”在安德鲁斯着陆前45分钟，布什的空军副官约翰·马可尼中校来到前舱为结束空中飞行做准备。飞机缓缓下滑时，马可尼突然提出了一个特殊事情特殊半的建议：“直接飞往白宫，在南草坪上着陆。”因为，如果按常规在安德鲁斯降落后，再换乘海军陆战队的直升飞机飞抵副总统住所附近的停机坪着陆，再驾车往白宫，一定会浪费许多宝贵的时间。

布什考虑了片刻，决定放弃这个打破常规的计划，仍按照惯例办理。

看到马可尼尽管表示服从，但显得疑惑不解时，布什叫住他，解释道：“约翰中校，在美国，只有里根总统的空军1号才能在南草坪上着陆。我乔治·布什只是副总统，不是总统，不能那样做。”

跟随布什多年的工作人员都知道他的一贯主张：心怀尊重，是做好副职的最重要的条件，也是人与人之间相互信任的基础。

作为小雪，同样应该知道：真正的尊重不是虚伪的面具、不是哄骗的技巧，而是自身的一种修养。





### 知识链接

**知识点：**尊重指敬重、重视。人的内心里都渴望得到他人的尊重，但只有尊重他人才能赢得他人的尊重。尊重他人是一种高尚的美德，是个人内在修养的外在表现。尊重他人是一个人的政治思想修养好的表现，是一种文明的社交方式，是顺利开展工作、建立良好的社交关系的基石。

### 拓展延伸

1. 你如何看待小雪工作中的表现？这些能否成为被退回来的原因？
2. 小雪的经历还给你带来哪些启示？
3. 谈一谈怎样做才是尊重别人？

## 7.11 怎样做老实人

### 采访对象

实习生小嘉 涉外财务与文秘专业

### 采访手记

小嘉一直是老师们心中隐隐的痛，在学校三年时间，她一直是班里的考勤员，这个工作比较“得罪人”，哪位同学迟到了、旷课了，老师事假、病假都是考勤员向学校教务部门做汇报，是个吃力不讨好的活儿，做这种工作，原则性一定要强。在此种前提下，小嘉是一个再合适不过的人选，工作三年，没有引发任何同学的不满和争议，因为她做到了两点：一是没有违纪，迟到、旷课更从来没有在她身上发生过；二是办事公道，没有亲疏远近，所有同学一视同仁。老师们提到她众口一词的评价是“好孩子”。按理说这样的同学实习时放在哪儿都应该是一把好手，都会“发光发热”。实际情况怎样呢？

### 场景再现

身高 1.50 米，身材娇小成了工作中的最大障碍。银行、文秘、酒店等服务企业要求企业形象；销售、客户维护要求随机应变，虽然几经面试，但是用人单位始终不给机会。就在希望渺茫之时，终于有一家私营的会计师事务所，要招收几个学员，因为具备比较扎实的财务方面的知识，并且主要负责内勤，小嘉来之不易的实习便开始了。但是近乎苛刻的时间安排，超强度的工作量，喜怒无常的老板娘，使得几个学员纷纷离开。小嘉是最后离开单位的一个。其他学员说，老板在他们面前总是表扬小嘉工作如何出色，如何踏实；小嘉对我们说她经常挨批，但是她也学到了很多。

在结束了这段实习生活中，有的同学又回到学校，请学校再提供机会，尽管按照规章制度学校已经对毕业的学生没有推荐的义务。但是我们还是尽可能地提供帮助。小嘉，这个让老师最牵挂的学生，除了临近毕业前夕上交了一份实习总结，她没有任何要求和抱怨。我们提供给她一个看上去不错的实习机会，她与家人商量后觉得路远决定不去了，之后再没有出现。打她留给学校的电话号码，手机已经换了号码。学生一届又一届，工作一天天被琐事占满，小嘉留给大家的是惋惜。

直到几年后与同学聚会，偶然间谈到往届的同学们，有的同学说：“我看到小嘉了，

她在公交车上买票，班里学习最好的学生和我情况差不多……”在他眼里，卖票这活不太体面。

但是，谁能保证今后公交战线上不会出现第二个李素丽呢？我们衷心地希望小嘉幸福，因为她是好孩子，老实人。

### 释疑解惑

学校里也有许多像她一样的好孩子，生活中有众多的像小嘉一样的老实人。老实人如何处事？在学校的时候还不是特别明显，但是到了工作单位，“老实人如何处事”成为一个问题，之所以说它是一个问题，因为它受到国家高层、社会舆论的关注和重视。

关于“老实人”的热点莫过于 2008 年 1 月 11 日《人民日报》接连发表的署名仲祖文的《不能让老实人吃亏》和《不让投机钻营者得利》两篇文章，文章观点明确，语言精练，论述有据。大家应该知道一张报纸最显眼的位置就是报眼，报眼版面面积不大，但位置十分显著、重要，选择报眼发表该文，其目的非常明了，



那就是要引起各级党组织、领导关注和重视。文中谈到如下几点：

1. 什么是老实人？这些人注重埋头做事，不善声张“造势”，辛苦和业绩往往不易广为人知；他们清正自守，不好拉拉扯扯、吃吃喝喝，往往“人脉”不广；他们不跑不送，不找不要，不善奉迎，往往引不起别人的关注。这些人专注干事不会来事，讲原则不懂圆滑，往往还会得罪人。

2. 老实人的历史待遇。早在延安时期，毛泽东同志就要求全党同志“当老实人，讲老实话，做老实事”。

我们讲的老实人，不是那些庸庸碌碌、无能无为的人，而是老老实实做人、踏踏实实干事、兢兢业业工作的人。与老实人相对照，也有一些投机钻营者，不讲党纪、不重品行，为了个人私利和宦途升迁捞资本、做虚功、拉关系、搞奉迎，把心思和精力都用在“造势”和“谋官”上。我们队伍中这种人多了，不仅于事业发展无利，而且会严重涣散党的干部队伍，对党的形象有极大的损害。

3. 对党事业发展的意义。用什么样的人，不用什么样的人，体现用人导向，关乎党风民意，关系事业发展。

4. 如何对待老实人。不让老实人吃亏、不让投机钻营者得利历来是我们党选人用人的重要原则。对于这样的老实人，各级领导者更有责任慧眼识金，积极地发现他们，主动关心他们，旗帜鲜明地支持他们，大张旗鼓地宣传他们，让广大干部群众熟悉他们、了解他们。“不让老实人吃亏，根本在于形成科学的用人机制。”“要切实按照德才兼备、注重实绩、群众公认的原则选人用人，大力选拔那些埋头做事、清正廉洁的优秀干部，在干部队伍中形成老实人受尊敬、受重用的良好导向。”老实人是干事业的人。需要每个人都踏踏实实做事，老老实实做人。正是这些人的踏实工作才使得国家由弱到强，他们是国家经济发展的



中流砥柱。

如上文所述，按理说“老实”本应该是为人的优良品质，但是现实生活中，它往往成了懦弱、迂腐、不知变通、不能进取的代名词，“老实”之名，并未给人带来欣喜。笔者认为，造成这种现象的原因是现实生活中的老实人多坚持原则，但容易走极端，把原则抬高到一个不适当的位置，结果造成许多不良后果。如许多老实人，特别是那些性格比较耿直的，往往给人一种不通情理的感觉。从社会发展的角度，我们确实需要一部分人坚守住某些信念的堡垒，但是同样处于这样一个角度，我们更希望他们能更加灵活和务实的态度把这些原则变成使众人受益的现实。

### 知识链接

知识点一：老实是指忠厚诚实、循规蹈矩、顺从，服从等。

知识点二：工作中对老实的认知：首先，原则性和灵活性要结合起来，老实人不懂得社会运行的两套法则，不知道社会运行既有其原则性的一面又有非原则性的一面，更不明白非原则性的东西有时更能促成某种理想的实现，他们一味排斥现实法则，抱守原则不放，结果会造成许多悲剧性结果。农夫和蛇就是一个很好的例证。

其次，应注意关心结果，在行事前多考虑一下效果如何。毕竟我们做事是为了成功，只有成功了，我们才可能增强自己的实力，才谈得上进一步坚持原则。其中运用最好的例证是在解放战争时期，毛泽东曾经指出，打仗要以消灭敌人的有生力量为目标，而非争取一城一地的得失，为了消灭敌人，我们还可以主动让出一些地盘，使得敌人背上包袱，一旦敌人被消灭了，那些地区迟早还是我们的。毛泽东对战争艺术的这种高超领悟在今天仍具有启发价值，老实人应该学会理解其中的精髓，并运用到工作生活中去。

### 拓展延伸

1. 你如何理解“老实人”的含义？
2. “老实人”在处理问题的时候应该注意哪些问题？
3. 你生活中是否接触过老实人，你对这些人如何评价。

# 模块八

---

## 团队合作





## 8.1 “代人受过”怎么办

### 采访对象

小丽 某广告公司会议文秘

### 采访手记

刚入行的新人有工作热情,有将工作做好的良好愿望,但最大的缺点就是没有经验,最怕的事情就是被人误解代人受过。面对他人工作失误而推卸责任,生怕影响到自己,也在领导面前失去了信任。其实勇于承担一些并不太大的责任,以大局为重,用智慧处理和解决问题,从而赢得信任是必修课。



### 场景再现

总经理高强在公司外面给秘书小丽打电话,让她准备一份材料,下午开会用。接完电话,小丽遵嘱把材料收好放在了高经理的办公桌上。但等到即将开会时,高经理并没有在办公桌上找到自己的材料,于是就问:“小丽,会议材料呢?”

小丽回答:“我放在你桌子上。”

“你说什么呢?放在我桌子上?”因为着急,高经理有些生气。

“你看看,我的桌子上哪有什么材料?你是说我故意将它藏起来了?作为一名秘书,你怎么这样对待我交给你的工作?”小丽闻言,感到很委屈。

虽然感到很委屈,但只是犹豫了一下便说:“对不起,我可能记错了,我这就马上拿给你。”说完把电脑里的文件又打印了一份给高经理。

几天后,公司董事长将小丽放在高总经理办公桌上的那份材料还给了高经理,并说自己昨天顺手拿去看了看……

弄明白事情后,高经理有些愧疚,但因此更加器重小丽了。不久,分管人事的副总经理跳槽到国外,高总经理便毫不犹豫地建议董事会让小丽接替了他的职位。

### 释疑解惑

我们应该明白的是:新人最大的缺点就是没有经验,最怕的事情就是被人误解。

小丽在处理类似问题上表现的极为明智:当高经理对自己产生误会时,她知道这时不是“喊冤”的时候——因为会议马上要开始,所以就没有为自己进行辩解,而是以大局为重,先将高经理抛给自己的“黑锅”背起来——为了保证会议的正常进行,拿出了备用材料。李丽如此处理,既保证了会议正常进行又保住了上司的自尊。其实一个人的行动、言语是内心最真实的表现,在紧急的关头,人们的反应都是下意识的真实的表现——对他人的爱和宽容赢得了别人的敬重。

曾经看到过一个故事,久久让我感动:一天,甘地乘火车时,一只鞋子掉到铁轨上,火车已经开动,他无法捡回那只鞋子。于是,他索性又脱去另一只鞋子,把它扔到第一只





旁边。一位乘客好奇地问他为何这样做，他微笑着说：“这样一来，看到铁轨上鞋子的穷人，就能有一双好鞋了。”

这小小的善举，是一个拥有博大胸怀的伟人所为，而这一切，不也是你我凡人都是可以做到的吗？

过去，我常想，这个世界似乎与我没有多大关系，或者说，我不可能给这个大地添什么光彩，小人物一个，还幻想有什么花样？随着岁月的流逝，我渐渐明白，时光流逝，所以绿了芭蕉、红了樱桃；是因为有爱，爱所以无处不在；就在于每个人都可以献出一份爱，每个人都对这个世界的现在和未来负责任。人人都需要爱，人人又都可以奉献爱，这正是人平凡而又神圣之所在。做个英雄或伟人，可以给社会带来更多的荣耀和幸福，但还没有成为英雄或伟人之前，不妨认真做一个人。

如果每个人都珍惜自己的每一次承诺，如果每个人都拥有一颗善解人意的心，那么每个人都可以给这个世界带来一份惊喜，一份温暖，一份关怀的力量……《红楼梦》里的林黛玉说，萤是草化的。但不管怎样，做只流萤的时候，把光亮和诗韵带给黑夜；做棵青草的时候，把绿色和生机带给世界。萤没有虎的力量，草没有树的威严，但它们一样有生命的活力和意义，一样拥有生命的崇高和骄傲！

因为善良，而心安；因为友爱，而无愧。英雄的梦，也许遥远，但善举对于每个人而言，又是如此切近而现实。也许我们做不了圣雄甘地，但舍弃自己一只鞋子而成人之美，你我都可以做到，伟大又往往从这儿开始。做不了星星，那么先做盏明灯；做不了伟人，那么先做个宽容有爱心的人。

### 拓展延伸

1. 如何看待李丽上述做法？
2. 生活中你是否经历过“代人受过”的情况，你是如何处理的？

## 8.2 怎样“飞得更高”

### 采访对象

晓轩 金融事务专业

### 采访手记

或许你跟晓轩一样，单位里人才济济，你是其中最普通的一粒沙，作为优秀毕业生，在校期间获得了诸多荣誉，但在职场怎样迅速得到领导和同事们的赏识呢？小轩曾经做过一些努力，但是效果不理想。应该怎么办？

### 场景再现

在学校时，我一直是老师的好帮手，同学的榜样，几乎所有的荣誉都包围着我。但我深知，荣誉属于过去，从进入工行的那一天起，我的一切将从零开始。刚开始的时候，常听说同事之间的尔虞我诈，领导之间的溜须拍马。这样，怀着忐忑不安的心情来到工作岗



## 初涉职场的 100 个怎么办（第 2 版）

位，偏偏“现实”和“想象”总是相差很多，这里的工作环境我感到出奇地好，很快便和同事打成一片。

我是一个爱表现、不愿埋没自己能力的人，凡是单位大大小小的活动我都喜欢参加。第一次参与公司活动是一个再平常不过的中午，我师傅把一份公开招集为持卡人作慰问函的宣传海报递到我手里，他希望我能表现出一点成绩给大家看。经过两天的连夜苦干，我终于把宣传海报赶制出来，当我喜滋滋地把海报拿给所主任看的时候，满以为自己会得到表扬，但是他没看一眼，就问我这两天为什么工作总打不起精神来，我赶忙说：“因为赶制海报，回家工作到深夜……”主任说，你完成好了本职工作再说其他的事儿吧。听了主任的话，心里觉得很委屈，我热心集体活动有什么错？我这样做有什么不对吗？

### 释疑解惑

抱有一腔热情投入职场，想尽快投入这个工作团队，努力把工作做好的想法没错，但怎样做好还不得要领，用力不到点上。应该注意的是：

**第一，有上进心是好，但不能急于求成，任何事情都要有个过程。**对于刚刚加入一个团队时间不长的职场人，希望别人立马对你信任、友善和重视，显然是不太现实的。所以晓轩现在所面临的情况是很正常的，没有必要太过悲观和失望。

**第二，参与其他工作的前提是必须完成好本职工作。**不能因为其他事物影响到本职工作，特别是不能影响到你所在的整个团队的工作，这点必须明确。晓轩积极参与了海报设计，但由于海报设计，影响到了正常工作的状态。该做的都没有做好，其他的事情别人更不敢让她去做了。没学会走就想跑，肯定会摔跤的。处理好工作的主次，积极参与集体活动，能更好地融入你的工作团队，也可以获得更多的发展空间。

### 知识链接

知识点：工作中，如果无原则地插手他人的工作范围的事会让对方感受到威胁。不利于同事关系的维护。如果将本职工作和其他工作混淆，更不利于自身的发展。

每个人都是自己的名片，在工作中，我们要努力塑造自己的品牌，努力成为“名牌产品”。努力工作，把事情做好，长期坚持下去，自己的个人品牌形象就会由内而外地展示出来，逐渐被公司认可，乃至最终被社会认可。个人品牌的产品质量就是个人的工作业绩，体现个人价值的就是自己做出了哪些成绩。没有很好的业绩作为基础，个人品牌是不可能达到一个高度的，因此，在日常的工作当中就一定要以结果为导向：即事情无论大小，我要么不做，做就把它做成。这样才会有不断的业绩累积，才会使个人的品牌具有号召力。

### 拓展延伸

1. 工作中善于表现自己的晓轩因为赶制海报影响了自己的本职工作，你如何看待这件事？

2. 晓轩的故事带给了你哪些启示？



## 8.3 遭遇“领域感”强的同事怎么办

### 采访对象

尹荣（化名） 财会专业

### 采访手记

在这个强调团队合作的时代，单兵作战不再适合现代上班族。但你遭遇一个“领域感”很强的同事或合作伙伴，她不接受你的建议，不让你询问她的进度，这时你该如何与她相处？尹荣在转正后的第一份工作中就遇到了这样的一位同事。

### 场景再现

实习开始后，我到了一家私营企业。工作环境一般，遇到的同事却难以接受——王姐。

王姐四十多岁，表面看上去非常热情，当经理说让她带我，教我些业务上的经验时，她满口答应了。我的专业学科成绩不错，但实践中完全不是那么回事儿。当我拿到公司的财务报表，顿时懵了，遇到问题我自然想求助于她，每次向她请教时，她都找理由推托，“不是手头太忙”就是“我也照葫芦画瓢，没想你那么深”。还有几次，聊天时，说到公司的发展，她劝我离开这家公司，说是“老板今后可能改行”“你本人并不太适合做这工作，库管的工作倒挺适合你”。甚至有一次鼓动我去跟老板说想转其他岗。我看她说得头头是道，脑子一热，进了老板办公室，要开口说话时才想到这样对我不好，一是做财务肯定比库管有发展；二是我财务没做好，又想转其他岗，这不是逃兵吗？

后来了解到王姐是个典型的工作狂，在公司也兼好几个岗，自己的事儿不愿让别人插手，自己的工作方法绝对保密，老板也很重视她。又听其他同事说，她挤走了好几个她认为有威胁的同事了。

将来在工作中，你或许会碰到这样的同事，常言道“教会徒弟，饿死师傅”，这样的人有非常强的领域感和危机感，你该怎么办？

### 释疑解惑

**领域感强的人具有的特点：**一般而言，领域感很强的人大多保守、防御性强，思想较为封闭，也较为主观，很介意别人对他的工作有任何的意见或是无法接受他人的意见，做事我行我素，甚至不让共同负责的同事询问进度，因为这表示别人干预了他的工作，比较难沟通。

**行动策略。**在强调团队合作的现代，单兵作战不再可能。当你遭遇一个“领域感”很强的同事或合作伙伴，他不接受你的建议，不让你询问他的进度，你该如何与她相处？

**其一，必须共同制定一个计划。**首要任务是一开始便主动与这个同事做最完整的沟通。把“领域界限”划分出来，避免自己以后“踩”到对方的领域。计划一旦开始，只要遭遇“领域界限”模糊的问题，就必须尽快与他沟通解决以免出现的许多不必要的麻烦。

**其二，尝试标明心迹。**为了向对方证明自己对她构不成什么威胁，你可以向他分析：领导让你参与这项业务的用意是想发挥你们各自的专长，虽然是合作，但其实各有分工，



并不对他造成威胁。

**其三，努力提高自身的业务水平。**加强专业学习，提高工作水平，保证工作质量，才可以获得合作伙伴的信任，实现成功的合作，共融共发展。

### 拓展延伸

1. “领域感强”的人有何种特点？这种性格的优缺点是什么？
2. 生活中你是否遇到过“领域感强”的人，你与他共事的时候注意了哪些问题？

## 8.4 都想成为“焦点”怎么办

### 采访对象

小文 某大型物业公司会议接待

### 采访手记

公司在招聘的时候，对职位的描述里一般都会有“团队合作精神”这几个字，究竟什么是团队合作精神？大家一起朝一个共同目标努力，齐头并进完成一件事情就是团队精神吗？当真正需要和同事合作的时候，你会发现原来团队合作精神真的是一种非常重要的能力。小文在准备公司重大活动中，遇到了如此棘手的问题，大家都想成为“焦点”，这时该怎么办？

### 场景再现

这是一家非常有实力公司，承揽的都是国家大部委、大机关的物业管理项目。而公司的年会更是公司公关部门的一项重要活动，年会上都是同事们精心编排的节目，届时会邀请客户和合作单位的代表、公司的各级领导来欣赏。公司上下 800 多人，年末在 ×× 饭店举行的年会将会非常热闹。如果表现出色，很有可能会一举成为公司里的焦点人物，还有可能给自己创造发展的机会！于是谁都想一展自己的才华，都想借机在全公司的主要人物面前露个脸。我参加了一个舞蹈节目的排练。在排练中多一个人，就多了一份意见。总之，在现在这个人人都疯狂自信的年代，没有人不认为自己就是风流与智慧并重、个性与风格都超群的人物。在这个团队中，谁都想当意见领袖，谁都认为自己的说法很对，结果有人提出意见，建议我们重新换个节奏更快的音乐，紧接着整个舞蹈的风格和动作也需要重新编排了。意见很简单就说出口了，前期编排的舞蹈就全部作废、洗牌，还得再请老师给我们重新教一个新的舞蹈。而公司的部门审核在即，全公司的节目彩排也跟得紧，大家都急得像热锅上的蚂蚁。重新编排练习中，又有人因为自己跳不好动作就要求取掉不要，按照自己突然想出来的动作顶替，时间已经越来越少了。现在还跳不出来，几天后就要审了，大家也都不不想白费心血，还都想保持自己的意见。

### 释疑解惑

这件事情看似非常简单，就是在公司年会中表演一个节目，但在准备的过程中却无法顺利推进，行事章法混乱，最主要的原因是没有一个权威的领导，没有组成一个有竞争力和核心力的团队。



对于小文的舞蹈小组，现在面临的唯一的目的是把舞蹈排练好，如果你是小文，不妨提议大家静下心来，进行充分的沟通。一个团队各怀心事万万不可，但少说多做也是不够的，只有在充分沟通的基础上明确各自的任务和职责，然后才能分工合作，把大家的力量形成合力，否则的话，成员只管低头拉车，各走各的路，永远也不会形成合力，也就无所谓成果。尤其对于这种临时组建的团队，成员彼此不了解，分工不明确，更需要进行有效沟通。

所谓的团队精神，我们每个人生活中都应该有体会：在竞争激烈的环境中，谁都想拔得头筹，可是一群人做事，只有都朝一个方向努力才能成功，一旦意见不一致，这件事就很难做好。

从这个角度看，团队合作似乎只是领导的事儿，其实不然，一个团队的建设，固然领导的作风非常关键，但是每个成员的重要性也不可小觑。

对于即将走上工作岗位的同学们，你注定会成为团队的一分子，将来也有可能成为一个团队的带头人。从入职的第一天，知道团队精神，培养团队意识，它不仅对个人素质有较高的要求，除具备专业知识以外，还要有优秀的团队合作能力，有时后者甚至比前者更总要。

如果你对上述知识有了解，遇到小文的情况你能清楚地指出问题的症结所在。不妨提议，大家充分协商，达成共识。在时间紧、任务重的情况下，互相理解宽容，服从舞蹈教师的安排。或许你的这番表现，会比舞台上获得头奖更精彩，你无意中成为活动中的“焦点”也未可知。



### 知识链接

#### 知识点一：

**团队精神：**是一种集体意识，是团队所有成员都认可的一种集体意识。团队精神是高绩效团队的灵魂，简单来说，团队精神，就是大局意识、服务意识和协调意识“三识”的综合体。团队精神能够反映团队成员的士气，是团队所有成员价值观与理想信念的基石，是凝聚团队力量，促进团队进步的内在力量。

#### 知识点二：

**团队精神的重要性：**团队精神的重要性在于个人、团体力量的体现，每个人都要将自己融入集体，才能充分发挥个人的作用。团队精神的核心就是协同合作。

#### 知识点三：

**理解：**俗话说，“一个和尚挑水喝，两个和尚抬水喝，三个和尚没水喝。一只蚂蚁来搬米，搬去搬去搬不起，两只蚂蚁来搬米，身体晃来又晃去，三只蚂蚁来搬米，轻轻抬着进洞里。”上面这两种说法有截然不同的结果。“三个和尚”是一个团体，可是他们没水喝是因为互相推诿、不讲协作；“三只蚂蚁来搬米”之所以能“轻轻抬着进洞里”，正是团结协作的结果。

### 拓展延伸

1. 通过小文的故事，你如何理解“团队合作”？



2. 分析你自己在团队里的最合适的位置。

## 8.5 怎样变得更自信

### 采访对象

实习生小杨 计算机专业 某四星级酒店餐厅收银员

### 采访手记

小杨虽然是计算机专业学生,在校期间选修了一些会计专业的技能课,还会点钞等。初涉职场由于较小的年龄、较低的学历,我们往往对自己的职业能力非常缺乏信心,以至于不敢提出自己任何正当要求。

### 场景再现

小杨在某四星级酒店做餐厅收银,令人羡慕的工作得来不易,全是因为面试官喜欢这种类型的女孩子,工作踏实、认真。酒店人力资源部门的杨总找到餐饮部经理说:“你们那个小杨长得挺可爱的,人又稳重。虽说是计算机专业的,还会一些会计技能,如果愿意的话,我们让她到财务部。”一切如愿,小杨顺利入职,但是正当形势一片大好之际,她坚决辞职不干了。事后通过其他同学我们了解到,小杨没有系统学过财务知识,导致工作中出过几次小差错。虽然出了错,但是也都是很正常的,无论是同事还是领导都没有说过什么,但是,她还是选择离开了,因为她认为自己干不好。

### 释疑解惑

自信心不足影响与他人的合作。试想我们自己喜欢跟什么样的年轻人交往?绝大多数人会,喜欢跟满面春风、精神抖擞的人交往,好像从来没有烦心事,浑身有使不完的劲儿。这样的人大家都愿意帮助他,喜欢他。自信是交往的内功,自信的人会赢得大家的认可。一个真正自信的人必然会步履坚定、笑容亲切、姿态端庄,流露出真正的生命活力。

如果你不是一个自信的人,试试用如下方法来增强自信。

#### 第一,喜欢你自己。

自信不足的人,有一个很常见的问题是不能全面地接受自己,不能够真心地喜欢自己。

科学家们发现,女孩子照镜子和男孩子照镜子时的感觉并不一样。男孩子在镜子面前自我欣赏,而女孩子关心的则是从镜子里看看别人眼中的“我”是什么样子的。虽然出发点不同,但在关注自己这一点上却是共同的。不过,有的人关注自己,却并不喜欢自己。

那么,喜欢自己是不是很重要呢?答案是肯定的。心理学家告诉我们,除非我们确实喜欢自己,否则我们无法喜欢别人。怨恨一切事物和每一个人的人,会更加表现出自我的挫折感和深深的自我厌恶感。心理健康的一个重要标志就是喜欢你,接纳自己。

喜欢自己的第一步就是不再以别人的标准来判断自己,而是建立起自己的价值观。然后付诸生活、学习。同时必须学会接纳,减少不必要的自我责备。

我们每个人都有自己的长处,也都有自己的短处。作为学生,我们生活在社会中,主要通过学习的结果来知道自己身上的特长和不足。但我们没必要为了自身的一些缺点而觉得低人一等,也许,你的其他方面正是别人羡慕不已的地方。随着我们知识的积累越来越



多，所得到的信息也会越来越多。相信我们逐渐会有一个恰当的、全面的自我评价。既不会因为自己某方面的能力缺陷而怀疑自己的全部能力，也不会盲目估计自己的能力，忽视补偿自己的不足。有了自我接受，你会用一种欣赏的眼光去注意你周围的每一个人，你会发现，他们身上有许多可爱和闪光的地方值得我们赞美和学习。你真心和每个人交往和相处。在你接纳了自己和他人的同时，别人也会接纳你。

### 第二，使用自信的语言。

为什么自卖自夸的人会容易成功，这是因为他们能用肯定的方式使自己变得自信，并感染了我们。使自己变得成功。我们可以设想：如果卖西瓜的瓜贩子写道“本瓜我也不知道甜不甜”。我想十个会有九个人扭头便走。而瓜贩的广告语写的是：“包甜，否则退款”，多么自信。试想如果他连自己都不能肯定，别人怎么会肯定呢！

生活告诉我们，任何事都有好坏两个方面，主要取决于你以何种态度去看待。就植物开花这一自然现象来说，如果你的态度消极，你会产生“感时花溅泪”的想法，而态度积极就完全不同了。心理学家告诉我们：语言是任何天才均无法相比的魔术师，无论多么不利的状况，只要你的表现有正面有价值，那么同样的事，你就可以用肯定的一面去肯定看待自己。

### 第三，接受别人赞美。

当别人感谢你的时候，笑着对对方说：很高兴能帮你，欢迎你下次还能想到我。

坦然地面对别人的夸奖，需要诚实坦荡的心灵；别人的赞美让你觉得不安，那是你不相信自己。只要是好话，就接纳，不管别人动机如何，你接纳了，就开心了。如果同事表扬你工作很出色，文章也很棒，打字也很好，你很高兴的接纳了，并真诚地表示感谢，这就是自信的表现。反之说“没有了，哪里有这事儿”。一幅很谦虚的样子，实际上是一种不被认同的表现，没有与他人形成互动，没有去肯定别人的赞美。

我记得心理学家研究过，不计回报地帮助别人的人，不会自杀，因为他感觉到社会的需要；赞美别人的人，会感觉幸福，因为他看到世界的美好。而接受别人的赞美，则会让你更加自信。

### 拓展延伸

1. 你是否是一个自信的人，你如何看待自信？
2. 要想成为一个自信的人，我们应该怎么办？
3. 分析造成一个人不自信的原因有哪些？如何避免类似情况的出现。

## 模块九

---

# 服务意识





## 9.1 如何解决突如其来的“流血事件”

### 采访对象

小可 市场管理与营销专业 做导购一年

### 采访手记

小可在实习时办理了自谋手续，在一家大型超市的玩具部做导购，据说很多名人都在这家超市为自己的宝贝选购过玩具。小可毕竟还是个孩子，每天都盼望与明星有缘见上一面，总想着能相识明星并请他们签个字，那可太牛了。起初她认为做导购能说会道就行了，在经历了一件事情之后，她认识到做好服务工作真的很关键。

### 场景再现

我和他们一家人成为了朋友，而他们一家人也成为了我的老顾客，而且经常会介绍新客人来，事情虽然过去很长时间了，我依然记忆犹新，且很感谢这次“遭遇”，如果当时我只顾自己卖的货物不管孩子，只考虑自己的利益，那么我想我损失的将不仅仅是这一个客户，新年前几天，我刚做完货场的卫生，把物品码放整齐，一个大约4、5岁的小男孩蹦蹦跳跳地进了卖场，后面跟着他的爸妈，我赶紧走上前招呼：“下午好，小弟弟。”他大声地说：“姐姐，我要买电动玩具，我爸爸有好多钱，你把玩具都拿来。”我一脸的高兴，这回可有买卖啦！“你等着！”

于是我依次给小男孩儿拿玩具，“看，电动直升飞机……”我安好电池，按动开关，飞机立刻原地转动，闪着灯，螺旋桨也飞快地转着，趁着他们欣赏直升飞机，又去拿另外的玩具，这时突然听到“呀”的一声，我回头一看，只见小孩子的手伸到螺旋桨上面去了，小嫩手一下被打破，当时就往下滴血。我见状赶紧飞步上前，关掉飞机，孩子的爸妈立刻抱着孩子正在不知所措，我胡乱地说了声“别急”，于是我扔下飞机飞奔到超市的医护部，向医护人员抢过急救盒马上飞奔到孩子面前，我连忙让他们坐下，打开药箱，拿出碘酒，先给孩子消毒，再用药膏和纱布给他做了包扎，一边处理伤口，一边哄着孩子，他的爸妈也一直在哄着孩子，过了大约一分钟，孩子安静了下来。



这时孩子的爸妈也松了一口气，连声说：“太谢谢您了，别看您这么年轻，遇到突发事



## 初涉职场的 100 个怎么办 (第 2 版)

件却这么冷静,把事情处理得这么圆满,真是太感谢您了!”

### 释疑解惑

对于即将走上实习就业岗位的同学,应深刻理解“服务”的含义。

具有服务意识的人,能够把自己利益的实现建立在服务别人的基础之上,能够把利己和他行为有机地协调起来,常常表现出“以别人为中心”的倾向。因为他们知道,只有首先以别人为中心,服务别人,才能体现出自己存在的价值,才能得到别人对自己的认同。服务意识也是以别人为中心的意识。拥有服务意识的人,常常会站在别人的立场上,急别人之所急,想别人之所想;为了别人满意,不惜自我谦让、妥协,甚至奉献、牺牲。但这些都只是表象,实际上,多为别人付出的人,往往得到的才会更多,这正是聪明人的做法。

只会用说去服务的方法,远远不如用心去为顾客服务,企业是我们的衣食父母、是上帝,一个对企业服务满意的客户,可以为我们带来意想不到结果,他们可以给我们带来更多的新客户;但一个对企业服务不满意的客户,会影响难以想象的、潜在的、庞大的客户群。用心服务就能让客户在接受服务的过程中对企业服务感到满意,进而感到温馨,从而使他们内心升起一股浓浓的暖意和由衷的感动。

这个事情上小可的服务态度极为端正,她把顾客的一切利益放在首位,从而体现出了她视服务为契机的初衷,用心倾听客户的声音——询问孩子对物品种类的需要,用心研究客户的需求——帮孩子挑选玩具,用心超越客户的期望——在紧急关头首先为孩子进行伤口的紧急处理,在客户心中树立起了良好的形象。事实证明我们只要用心服务,并从中抓住机遇,适时把握好机遇,就能创造我们意想不到的奇迹,使自己的人生更加充实,更富有价值。因此,我们只要把服务看作是一股不竭的动力源泉,把提升对客户的服务品质视为开发潜在客户资源非常重要的一部分,并且坚持不懈地用心去做好服务中的每个细节,一切从客户的利益出发,一切为客户的需求着想,努力实行全过程优质的服务,并不断地超越客户的需求,由衷地为客户去创造更大的价值,那么我想任何人都会被这暖暖的爱心所感动,从而激发他们内心深处的善良,实心实意地愿意回报我们。

如果掌握了服务的实质,不管我们身处何处,无论是商场导购,还是其他服务行业,这应该是做任何服务工作的基本准则。

### 知识链接

知识点一:“服”意为用心尽力去做;“务”就是工作和事务的意思。用心尽力去做工作或相关事务的过程,称为“服务”。用心为客户服务,是员工的天职,所以,服务要从心开始。

知识点二:为集体(或别人的)利益或为某种事业而工作就是服务。

知识点三:服务意识的内涵指的是发自服务人员内心的一种为顾客服务的本能和习惯;它是可以通过培养、教育训练形成的。

服务意识还指企业全体员工在与一切企业利益相关的人或企业的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识。即自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望。

### 拓展延伸

1. 对于刚刚踏上服务行业的初出茅庐的职业院校生来说,职业生涯是从服务工作开始

的,服务于人真的会“低人一等”吗?

2. 通过对小可的了解及对比你自己对服务行业的了解前后发生了哪些变化?

## 9.2 面对无理家长的无理要求怎么办

### 采访对象

晓航 学前教育专业 某街道办幼儿园

### 采访手记

晓航身材高高胖胖,做事规矩,一看就是一个来自传统家庭的孩子。在校期间就是个自觉遵守校规校纪的好学生,毕业前自谋此幼儿园,她曾和我联系过,请我和她分享在实习期间获得的喜悦与满足、挫折与不满。为这事来回给我打了好几个电话,还在QQ上和我进行过交流。她说话的语气中带着喜悦和帮助别人解决麻烦后的自信,让人感觉这孩子非常善于在工作中进行总结、善于与人沟通,我非常欣慰:这孩子长大了、成熟了。

### 场景再现

一转眼我在幼儿园的小乳班工作将近一个年头了,这天我正在整理餐具时,忽听有个孩子哭起来,我赶忙放下手里的活儿,跑过去一看,钗钗被娜娜挠了,位置非常危险,在右眼的外侧下方,见状我赶忙抱起钗钗向医务室跑去,边跑边哄着孩子,一会儿工夫,医生处理完了伤处,孩子也不哭了,可接下来让我们几个老师犯愁的是下午家长接孩子时要怎么交代呢?

这天时间过得可真快,家长们陆续来接孩子了,主班老师主动承担了这个“重任”,让我们没想到的是不管主班老师如何耐心地解释,家长都在那儿扯着嗓子要对方赔、要老师负责,大有不达目的誓不罢休的阵势……我在一旁看着这无法收拾的尴尬局面实在忍不住了,静静地走到家长面前,先深深地鞠了一躬,再以满脸无辜的表情与流露祈求的眼神看向对方,真诚地说:“家长您好,作为一个工作不久的新教师,我要对这件事负主要责任,是我没看好孩子们,缺乏经验,发生了让您揪心、让孩子受苦的事,您放心今后绝不会发生这样的事,要不您等我一下,把孩子们都送走了我陪您带钗钗去趟医院,让医生诊断一下,直到把孩子的伤看好!再让娜娜家长给钗钗买上营养品到您家里去赔不是,您看这样行吗?”经过我耐心细致地劝说、道歉、保证等,家长终于开始让步了。我以规范的服务用语、良好的态度使家长不再坚持他的不合理要求,最终使事情得到和平解决。



### 释疑解惑

晓航成功地化解了这次危机,在将来的工作中,我们每个人可能都会遇到客户的无理要求,该怎么办呢?其实在我们的日常生活中,大多数人的本能反应就是反驳,即先给自



## 初涉职场的 100 个怎么办（第 2 版）

己找各种可以解脱的理由，针尖对麦芒，这样做的结果必然是火上浇油，以致最终导致事态恶化。现代社会虽然大多数家长对老师还是毕恭毕敬的，但也不乏个别家长仗势欺人或缺乏文化素养，袒护孩子，找老师的事。

我们在今后的服务工作中如果遇事首先保持冷静的头脑，要知道家长或客户的怒气不是针对某个人的，对于他们提出的意见或投诉我们不能有抵触情绪，因为这样只会激怒他、使他更加愤怒，在他们的意识里我们就代表着受他之约、为他办事的企业，我们要把他视为上帝，要礼貌、亲切、耐心地回答他提出来的所有问题，每时每刻都要站在他的立场理解他所承受的巨大压力。生活中确实如此，当一个人“走霉运”的时候，就会很容易失态，他根本不知道自己在说什么、在做什么，于是一系列不得体的举止言谈都表现了出来。反之如果你与他沟通有方，站在他的角度理解他所受的痛苦，他也会很容易调整自己，不把他的那些愤恨一股脑地发泄在你的身上。

一定要耐心倾听，积极了解客户或家长的感受，能够简要概括出他所遇到的困难，并且诚恳地表示自己对他理解的、积极支持的。这时，我们不妨关心地问他：“您看您为这点小事气成这样，身体要紧，咱们还得要健康呢是不是，您想让我怎样处理您会比较满意呢？”

在现代社会中，人与人之间的不信任度越来越高，我们需要做的工作是努力净化社会，只有这样大家才会生活在一个安心舒适卫生的环境中。文中晓航就是积极争取了钗钗家长的信任，才使事情得以顺利解决。当代社会，信任所面临的是道德困境，要维持最基本的信任，就需要双方遵守一定的道德底线，但如果一方认为基本道德底线相对于货币化的经济利益不划算，那么陌生人之间信任的基础也就彻底没有了。

工作中能做到以上几点，用这些做法处理类似的问题，那么今后的工作就会更加顺利。

### 知识链接

知识点一：在目前充满竞争的市场上，如何抓住客户、留住客户、维持客户的忠诚度、保持市场竞争力，是今天所有商业及企业甚至事业单位人士极度关心的问题。

知识点二：解决问题主要体现在“倾听”“反馈”“回复”“改进”四个环节上，分别是用理性的思维方式、亲情、耐心倾听客户的抱怨及投诉，积极解决客户的心理问题，快速反馈，判断问题的内容，限期解决投诉及问题，及时落实回复，并予以改进。

知识点三：信任危机表示社会人际关系产生了大量虚伪和不诚实，指一定社会或群体的道德原则和规范不被人们所遵守，人与人之间缺乏一种道德的联系和约束，彼此都无法相信对方的真诚和忠诚，即随着人们的生活越来越优越，但是人与人之间的人情味却越来越淡薄，人们因为各种各样的原因逐渐丢失了对他人信任，化解信任危机，重在相互沟通理解，你可以用自己的真诚建立起良好的关系，即便不是朋友，也不要成为敌人。真心，客户总会看到，真诚相待，相信你的事业一定会蒸蒸日上。

### 拓展延伸

1. 你佩服晓航吗？哪些地方值得你佩服？
2. 服务人员在处理客户的无理要求时应该注意哪些问题？

## 9.3 如何面对每天的“洗礼”

### 采访对象

萌萌 计算机应用专业 在某计算机专业部门做会议销售

### 采访手记

萌萌去信息产业部计算机专业面试之前，在网上对这项工作的性质、要求、单位的用人标准及行业的基本情况进行了详细的了解，通过了解，萌萌对这个工作十分感兴趣，从心里也不想再考虑其他面试机会了。于是在面试日到来之前她把自己关在屋里，认真地准备，设置考试场景，练习得胸有成竹。

面试顺利地结束了，她自然被录取了，并且很快两个多月过去了，在从用人单位了解到的都是对她的正面评价。



### 场景再现

经过前一天的“洗礼”，第二天早晨我仍要伴着睁不开的双眼踏上艰难的上班之路，这样的生活每天都在继续着，已有近两个月了，一想起一天要做的会议推广，我的心中不自然地浮现出遭人拒绝的情景，掰着手指算着要联系多少客户，会有多少拒绝我。尽管每天都会受打击，屡屡被拒绝，但我都会告诫自己：这算得了什么，你要挺住，不经历风雨怎么能见到彩虹！加油！给自己加完油，工作的热情以及动力又回来了，不管怎样，最终我都会用“打扰您了”“耽误您时间了”“给您添麻烦了”这些礼貌用语来结束对话。

从我在公司做第一个方案时，就遇到了一位态度非常蛮横的公司职员，我按公司的要求向对方刚介绍几句，那位员工就不耐烦地说些不三不四的话，使我心里很难受，甚至自尊心也受到了伤害。但我知道我还得礼貌地向他们介绍我们公司的方案，直到对方听得不耐烦，自己挂掉电话，我才能准备拨打下一个被邀请者的电话。我所遇到的大多数人都是一样的——强硬、蛮横，这令我的心情非常烦躁，感到非常委屈。下班前向组长汇报工作时，组长还会对我不留情面，这时我只能对自己说：“人家不都说忍为贵嘛，我先忍了，



## 初涉职场的 100 个怎么办 (第 2 版)

等到毕业后找到更好的工作,就不用再受这样的气了,我就能成贵人啦。现在遭受的白眼都是在为我以后积累财富。我一定会比他们更风光。”我姑姑也常常开导我:工作中遇到困难是难免的,记住那句老话“吃得苦中苦,方为人上人”。

### 释疑解惑

其实我们每个人真的应该像萌萌一样心存感激,这对别人对自己都是一种释放。回过头想想她对那些白眼与拒绝甚至有些感激,殊不知就是他们使我们开始认识真正的社会,使我们从美梦中惊醒,使那些刚刚走上社会的职业院校生感到挣钱是很不容易的,但是我们要生存、要生活,所以我们就必须去工作,因为生存是人的第一需要。实践帮助我们找到了真理,使我们对未来的憧憬更加实际。

萌萌的坚强自信在面试的那天就给面试官们留下非常深刻的印象,她是那种在群体中有一定影响力、非常清楚自己的定位,脚踏实地、敢于吃苦的学生。在最后她离开公司的时候,还对人事主管说:“我在您这儿实习这段时间让您费心了,谢谢您给我提供了这次实习的机会,谢谢您的关照。”表面看萌萌是“遍体鳞伤”的,但看看人事主管给她的评语就不难看出,她的实习还是初获成功了——“通过这孩子,改变了我对职业院校生的看法,北京的孩子原来不是那么娇贵。”“你们学校的学生确实不错,比以往的实习生都要好。”“今后有机会我们再合作。”评价中充满了溢美之词,这一点令老师们非常欣慰。

古往今来,战胜挫折做出伟大成绩的事例实在举不胜举。古人有“艰难困苦,玉汝于成”的说法,意在身处逆境中的人加以鼓励;孟子更讲过:“天将降大任于斯人也,必先苦其心志”,孟子的话似乎有点绝对,事实上,并不是所有成大事者都必须经过一个艰难困苦的逆境。但是,人能够在逆境中有所成就,却说明一个道理,逆境、顺境终不能成为是否成功的决定因素,关键是如何应对它们。我们要有一颗宽容的心,大肚能容,容天下能容之事。与同事发生了口角,我们要做的不是不理不睬,而是立刻反思自己,你会发现,原来错在自己身上。即使你没有错,你也可以宽容地给她以微笑,让她有台阶可下。她不仅会感激你的宽容,你们的关系还能更上一层楼。

记得有个很成功的企业家说过:很多困难一觉醒来,就变得没有那么可怕,很多困难就不是困难了。没有过不去的火焰山。只要能坚持到最后,胜利一定是属于你的!

### 知识链接

**知识点一:**挫折是指人们在有目的的活动中,遇到无法克服或自以为无法克服的障碍或干扰,使其需要或动机不能得到满足而产生的障碍。

**知识点二:**生活中我们面对困难和挫折时要学会下面这些做法。发泄:心中有痛苦,可以选择多种方法发泄,如找朋友倾诉、唱歌、旅游。信念、精神支柱:坚信自己的信念。相信自己是好人,比别人强。责任:看到自己的责任,知道自己被需要。坚强:看看自然界的事物,不管在怎样恶劣的困境,都会顽强地生存,生存本身就是人生意义,生存就有希望。

**知识点三:**相信自己是坚强的:不报以负面情绪反应,不要想自己委屈,要激活正面的积极的情绪。相信明天:相信会走出困境、明天会更好,相信时间会医治好创伤。

### 拓展延伸

1. 工作中萌萌不断地给自己打气,你对此有何看法?

2. 以你对萌萌的了解,会觉得她是怎样的一个人?

## 9.4 如何利用一句话由被动变主动

### 采访对象

媛媛 药剂专业 曾在药店做售货员

### 采访手记

随访电话中得知,媛媛在实习结束后就辞职了,但是现在看来售药员这个工作还是不错的,收入不少、有保障、给上保险、有可能转正,多好的工作呀,当初说辞就辞了,不考虑后果,现在托人都不好进了。然而就在这短短的实习期让媛媛有了前所未有的体验。2003年北京的药店如雨后春笋般出现,从国营的几家迅速扩展,据了解每隔三百米就可以设有一家。而顾客从不认可到逐渐自觉购买,也已经形成规模。而在这一年,众所周知的非典铺天盖地地遍及全国,尤其是北京,是重灾区。



### 场景再现

媛媛上岗没多久“非典”就偷偷地降临到北京。此时人们的自我保护意识非常强,出门的貌似都是家里身体好的,年轻力壮的(抵抗力强呀)。

事情就在这时发生了:一位高大粗壮的小伙子风风火火地来到药店,进门时靠近门口的售药员主动问他:“先生,您要买点什么?”“口罩!”也许是怕交叉感染,小伙子的话不多,很是干脆利索。因为我年轻,就主动承担了,“您到这来吧。”说着我从柜台下面拿出一包口罩,“这位先生,由于现在是非常时期,口罩几乎断货了,您看这包封口处有些松,漏了点儿口,您看行吗?”“那你不会给我拿口封得严的,你们就剩这一包了吗?真是,这还用问,既然你们知道是非常时期,万一这包口罩感染了病菌,你负责呀!”我连忙解释:“总共就剩这几包,您看看这是几包里最严实的了。”我边说边往外拿剩余的几包,此时店里另外两名师傅见状赶紧过来,怕出什么意外,准备帮我解围。小伙子把几包翻了个遍,发现给他拿的那包真的是包装最完整的,还没等他张嘴,我又补充:“要搁以前,这样的绝对是不能卖的,都直接退回厂家了,可现在……哎,估计压箱底的都拿来卖了,您看吧,没准儿过些日子还没地儿买去了呢。”旁边两位师傅也跟着我随声附和,劝说着。小伙子定神想了想,无奈地苦笑一声:“拿两包吧!”还算顺利,小伙子拿着口罩交了钱,招呼一声走出药店大门。



### 释疑解惑

做任何事,给自己多留后路是好,但是给自己一片没有退路的悬崖,是给自己一个向生命高地冲锋的机会,也是给自己一张出类拔萃的入场券。

为人处世要懂点心理学,心理学是一种武器,一剂良药,一缕春风,它可以帮助我们掌握对方的意图,使你占尽先机,运筹帷幄于千里之外。掌握对方的意图,你就是真正的上帝,万事都听从你的安排。知道对方的动机,就知道他有何举措,有何行动,就能变不利为有和。明白对方的心态,就知道他想要什么,想干什么,就会化被动为主动。

我们在工作中尽量不要有漏洞,从以往的经验得出:一句看起来可有可无的话平时并不在意,但是作用却非同小可。此时我想起了春晚上的小品《一句话的事儿》,看小品时当个笑话哈哈一笑就过去了,但经过这件事,再细细回味其中的意义,还是蛮受启发的。在外人看来无关紧要的话会带来截然不同的效果。媛媛就是因为提前向顾客说明了货物的详细情况,才没造成非常尴尬的局面。我们试想,以那个小伙子冲动的性格,在荷尔蒙的刺激下,如果萌萌事先不跟他说明情况,小伙子看到“不合格产品”,肯定会得理不饶人。

遇事冷静思考,平时要善于积累,做服务工作更需要如此,并且要学会思维。思维跟思考不一样,思考是在单方面考虑一件事情的逻辑,而思维则从多角度多方面来考虑一件事情。把事情摆在眼前看,不要钻进去。要懂得事情的来龙去脉,并且要能体会到周围人或对方的感受,说白了就是要学会换位思考。说话不要求快,不要求多,要精,要关键,适当时候带点儿幽默感会愉悦气氛,拉近与顾客的距离。说话前最起码要思考几秒钟,这是一个可以接受的时间段,也不能考虑太久,除非你说的话非常有用,一针见血。时时刻刻保持清醒的头脑去说话做事,要知道自己所在的位置和状态,学会及时调整自我。不要工作的时候心不在焉,玩的时候无精打采,人要活得爽爽快,别总让人捉摸不透,除非你是在表演魔术。把头脑整理清楚,看事情、看人能一眼看出个七八成,说话能让人感觉你在思考。做到这些,工作会做得滴水不漏,紧锣密鼓。为人处世之道,需要自我反省,让一句可有可无的话把我们被动的局面变成主动的局面,这件事让我们大家深受启发。

### 知识链接

**知识点一:** 主动是指不靠外力促进,而自发或自觉地行动,制造有利局面,使事情能按自己意图进行。被动是指待外力推动而行动,被动不会有任何收获,没有人愿意跟一个整天都提不起精神的人打交道,没有哪一个领导愿意去提升一个毫无热情的下属。

**知识点二:** 纰漏指因疏忽而产生的错误疏漏。一个人能力可以差一点,本事允许小一点,但是如果没有责任心,可能就会给工作带来纰漏。

**知识点三:** 学会变被动为主动,培养积极应对突发事件的能力,当出了差错,或遭受了某种损失后,成功者会吸取教训,设法补救,以扭转不利局面,变被动为主动。凡事都应主动,内心深处的爱是你一切行动力量的源泉,不愿奉献的人,缺乏爱心的人,就不太可能得到别人的支持,就是被动的,离失败就不会太远,前者则可以促进事态往积极的方向发展。





### 拓展延伸

1. 如果你在工作中遇到这样的问题会怎样处理呢？
2. 作者反思时发现“无关紧要的话有如此深刻的含义”，你得到了什么启发？

## 9.5 服务“周到”，何错之有

### 采访对象

小阳 某四星酒店餐厅服务员

### 采访手记

急客人之所急，想客人之所想，对生性热情开朗，喜欢与人打交道的小阳来说，不是什么难事儿，实习时小阳选择了自己喜欢的酒店行业。然而服务周到，也会得罪客人，这是怎么回事呢？

### 场景再现

一天晚上 7:00 左右，餐厅来了四位熟客，看得出他们是久未相见的老朋友。点菜时小阳热情地向客人推荐了特色菜品，客人欣然接受。她又热情地向客人介绍了其他特色菜品，在座的客人对小阳的服务都非常满意。

小阳看到一位年轻客人的餐碟已满，说道：“对不起，先生，帮您换一下餐碟好吗？”客人右手拿着一只鸡翅，见状忙侧身让开，为避免碰到小阳，客人还把右手举过了肩。见餐碟里还有一只鸡脚，小阳便提醒客人：“先生，还有一只鸡脚呢！”客人赶紧用左手拿起鸡脚，为不影响小阳更换餐碟而做投降状。一旁的年老客人看到后便打趣说：“怎么，是不是喝不下酒向我投降啊？”客人一听，忙自嘲道：“我是向漂亮的服务小姐投降，我哪会怕您。等小姐换好碟，我好好和您喝几杯。”小阳换好餐碟后，两位客人开始比拼喝酒。两人干完第一杯酒凑在一起说话时，小阳过来说：“对不起，先生，我帮您倒酒。”两位客人不约而同地向两边闪，小阳麻利地为两人斟满酒，两人干了一杯，然后又凑在一起说话。小阳又上前说：“对不起，先生，我帮您倒酒。”此时的年轻客人突然对着小阳大声怒吼道：“没看到我正说的话吗？你烦不烦啊？”服务员小阳一脸茫然，不知道自己错在哪里。

### 释疑解惑

本案例中的小阳严格按照酒店的服务规程为客人提供服，最终却引起了客人的不满，值得所有酒店行业从业人员深思。不可否认，小阳的服务态度和服务礼仪，服务规范都做得不错，但她的失误就在于其服务非但没有给客人带来舒适和享受的感觉，反而引起客人不满。小阳在第一次更换餐碟，听到客人的玩笑话中有话时，就应该注意到自己服务中的不足。此后的斟酒服务应该等待客人谈话间隙时再进行，这样才会使客人满意。本案例充分说明酒店服务人员在提供规范化服务的同时，更应该顾及客人的个性化需求，从而灵活应对。

随着社会的不断进步，生活质量的提高，顾客对服务质量的要求也越来越高。大多数酒店的餐厅制定了一系列服务规程和规范来确保酒店服务质量。例如，大多数酒店的餐厅服务规程都有明确规定：当客人餐碟剩的菜骨杂物超过三分之一时必须及时撤换；当客人



## 初涉职场的 100 个怎么办 (第 2 版)

杯中酒水不足三分之一时应及时添到八分满；当餐桌上的烟灰缸里有两个烟蒂时就必须更换等。这些规定对保证酒店的服务质量有一定的作用，但是酒店服务应以不打扰客人为原则，否则服务规程就显得毫无意义。服务员在执行规程的过程中，不能一味追求执行规程的规范性而忽视了酒店服务的基本原则，不去顾及客人的个性化需求。

本实例的小阳的服务是典型的服务过度。我国服务业在其短暂的发展历程中没有形成自身的服务理念和服务观。在与国际社会接轨的过程中，更多的是学习和引进先进的经营管理技术工具和流程，不注重对服务理念和服务文化进行深入探讨，要不照搬照抄，要不完全否定。

### 知识链接

知识点：“服务过度”会产生很多弊端。

1. 服务过度影响客人在酒店的正常消费，降低客人的满意度。酒店的服务过度看上去是对客人需求的关注，事实上可能引起客人心里不满，从而降低了客人满意度。
2. 服务过度可能会吓跑潜在客人。酒店外在的过度装修和服务过度（如过度推销）会使得潜在的目标客人认为酒店超出自身可接受的消费水平或因心理上的厌烦而做出不选择在该酒店进行消费的决定。
3. 服务员因坚持酒店服务程序和规定造成的服务过度如果被客人投诉或被店方惩罚，可能会使员工在心理上感到不平衡，不理解，不可接受。若没有正确的引导，员工在以后对客服务中可能无所适从，处于两难困境。
4. 服务员出于好的初衷提供的服务得不到客人和酒店的认可和满意，反而引起客人的抱怨，会挫伤员工的工作积极性，主动性和创造性。

### 拓展延伸

服务过程中应当遵守哪些基本原则？

## 9.6 什么是个性化服务

### 采访对象

小魏 在北京某四星级酒店餐厅实习。

### 采访手记

一些高档服务场所的服务员从客人走进来的那一刻，就要迅速记住客人的头衔，客人的口味及特殊需求。这里的消费十分昂贵，超市里 2 元左右一瓶的可乐在这里摇身一变成了 20 元还要另加 15% 的开瓶费。为什么客人还是络绎不绝呢？其实那些商务宴请的客人所看重的是彰显尊贵的个性化服务。

### 场景再现

某酒店餐厅临街靠窗的一张桌子前坐着几位香港客人。那位戴眼镜穿斜纹条西服的中年人，一看便知道是今天做东的主人。前台小姐小魏在客人点完菜后便手托耗油、姜汁、蒜蓉、醋等调味品到几位香港客人面前。“江先生，加点蒜蓉吧？”她那自信的口吻丝毫不



像询问，也不像建议，而像早有准备似的。“好啊！”江先生也没有一点惊奇的样子，似乎这完全是在情理之中。

但是在座的其他几位客人都不明白，他们入厅之后没向谁报过姓名，小魏怎么知道主人的姓氏呢？更令人捉摸不透的是她连姜先生爱蘸蒜蓉耗油汁这个癖好都知道，一位朋友转过头问江先生是否经常来这家酒店吃饭，江先生答道“不常来，才两次吧，在该酒店餐厅消费哪怕一次，服务员都能记住你的习惯和爱好，就像家里人一样。我第二次和朋友来这儿吃午餐时，服务员已经为我送上蒜蓉耗油汁了”。江先生不无自豪的一席话，逗得大家都乐了。午餐还未开始，欢乐的气氛就弥漫整个餐厅。

### 释疑解惑

本例中小魏连香港客人爱蘸蒜蓉耗油汁的癖好都知道，她向江先生提供了“个性化服务”。曾获得美国国家技术与标准协会颁发的全球最有权威的国家质量奖——梅尔考姆·贝尔特里奇质量奖的里兹·卡尔顿酒店公司有一套举世闻名的“黄金标准”，其中有一条是这样写的：所有酒店员工都必须把客人各种特殊需求记录在一本“客人专用手册上”。

而很多酒店员工对客人的一些因个人喜好去特别添加调味料的要求都会婉言拒绝，因为这样做一怕没法规范，二怕增添麻烦。该酒店坚持质量第一，突破条条框框，要求服务员尽量多记一些客人的姓名和爱好，这是个性化服务在餐饮企业的体现。搞个性化服务必然会超常规，也必然会增加工作难度，但增加了顾客的满意度，反过来也必然会给酒店带来不可估量的经济效益和社会效益。

服务中如何增加客人满意度？客人很喜欢你能超越他们的期望，而不是按部就班地为其服务。怎样的服务能超越客人的期望？遗憾的是这样的超越没有一个现成的规则。赠送一件小礼物偶尔会给客人一个惊喜，但是每次都送礼物就落了俗套，不会再引起客人的积极反应了。因此创新非常重要，打破常规的新方法是尽可能地创造惊喜，增加客人的满意度。

现代酒店的营销专家十分推崇“姓名辨认”，认为酒店员工如果在第二次或者第三次见到客人时，能在先生和小姐之前冠以姓氏，将会使客人感到异常亲切，这是一种人情味儿极浓的服务。

随着竞争的加剧，客人对服务的要求也不断提高。要让客人满意，首先应该认识你的客人。只有通过认识客人，熟悉他们，并不断地研究客户群的购买动机和购买行为，逐步认定和挽留住具有较高价值的客户，才能为未来的利润增长打下坚实的基础。作为服务人员应清楚地了解自己的客人是谁，以及这些客人的特点，收集与客人有关的各种资料，包括产品、服务历史、客人满意度、建议、喜好、家庭特点、生活事件等，并建立客户档案、保持与客人的长期良好关系。

在认识客人的基础上，还应该分析客人，通过对客人意见和感受等信息的深入分析，可以为自己未来的服务活动确定方向。

总之，在服务工作中离不开耐心细致，更离不开推陈出新，展示自己的特色。



### 知识链接

知识点一：过于分散的个性化服务增加了企业的服务成本和管理复杂程度，对消费者来说则可能会因过于复杂的选择而不知所措，甚至产生反感情绪。

知识点二：个性化服务受个人信息保护的制约，不可能要求顾客提供非常全面的个人资料，否则会引起抵触情绪，结果只能适得其反。

知识点三：消费者对个性化服务的需求是有限的，因此，并不是什么样的个性化服务都有价值。个性化服务不应强调形式，服务的内容才是最重要的。

### 拓展延伸

1. 什么是个性化服务？
2. 在服务中应该如何增加客人的满意度？

## 9.7 顾客要求退货怎么办

### 采访对象

王娟 08 届商务英语专业 某商场化妆品销售员

### 采访手记

在快速消费品的营销行业，对于销售人员来说，退货问题是比较常见的，同时又是比较棘手的。退货则肯定要有损失，如何处理客户的退货而又避免自身的利益受到损失呢？

### 场景再现

一天，一位女顾客要求退货。她来到化妆品柜台直奔我旁边的小刘：“我昨天刚在这里买的眼霜，今天打开一看，包装盖已经破了，外边纸盒好好的，这是怎么回事儿呀？”小刘和我一样，也是刚来的，面对这情形有点不知所措。

“昨天不是我的班，我也不知道怎么回事。”小刘脸涨得通红。

“昨天我就是跟你买的，你怎么今天就不承认呢？”女顾客有点急。

“您买的时候为什么不检查好就拿走呢？”小刘也不示弱。

“你这是什么态度，这眼霜我还不就不要了。”对方也激动起来。

为了先稳住顾客的情绪，不让事态进一步恶化。我对那位顾客说：“阿姨，您先别激动，这问题一定能解决，”又示意旁边的小刘赶快给顾客倒了杯水。“希望这件事情不会影响到您一天的好心情，您能把购买时的情况跟我说一下吗？我们好跟经理反映。”了解清楚后，我叮嘱小刘看好柜台，去向经理汇报清楚情况。从经理那得知是运输不当造成的损坏，但是我们不能退货，只能换一只新的。为了增加保险系数我提示经理我们还有赠品，能否送给客人作为一点儿小小的补偿。

我试着给客人换了一瓶新的眼霜，并热情地说：“感谢您使用我们公司的产品，我们都是销售人员，只能给您换货，不能退货，希望您能体谅我们的难处。为这件事情给您造成的麻烦我们向您道歉，这件赠品是我们公司的新产品，请您试用。”阿姨换了一支新的眼霜，带着赠品非常满意地走了。

## 释疑解惑

通过这个事件使我们认识到,退货虽然是个比较常见而且令人犯难的老问题,但通过积极灵活的方法还是可以解决的,作为一名营销人员,面对退货问题要善于开动脑筋,随机应变,不要死板地执行公司的销售政策,使自己腹背受敌,陷于两难的境地。在上述问题的处理中,小刘的表现是手足无措,一味推诿,王娟妥善应对,圆满解决,王娟究竟有何过人之处?

虽然未经过专业培训,但是王娟在处理上述问题时,无意中遵守了几个原则,从而成功地化解了纠纷。这些原则也是在服务行业通用的。对于绝大多数即将就业的同学有一定的借鉴作用。

**1. 合作。**首先你需要找一个双方都认同的观点,比如说:“我有一个建议,你是否愿意听一下?”这么做是为了让他人认同你的提议,而这个提议的立场则是中立的。

**2. 了解客人的真实想法。**“您希望我怎么做呢?”只有当对方表示他的想法的时候,我们才能真正了解对方心里所想,才可能达成双方都接受的解决方案。

**3. 转移客人注意力。**当接待情绪激动的客人时,如有可能,请求客人帮忙给你一些诸如回形针,笔和纸等东西,客人递给你时,便马上感谢对方,这样能有效地引导客人进入一种相互合作且达成一致的状态。

**4. 遵循满意的处理意见。**现在你了解他的情况了,你可以抓住扭转局面的机会,你可以说:“我很高兴您告诉我这些问题,我相信其他人也会遇到和您一样的情况。现在请允许我提一个问题,您看这样处理是否合您的心意……”

**5. 探寻“需要”。**通常你在问对方问题时,对方总是会有答案的。如果你问他原因,他就会把准备好的答案告诉你。但是只有你根据这个答案再次深入地追问下去,他才会告诉你真正的原因。你才会有可能找到满足客人“需要”的方案。

**6. 管理对方的期望。**在向客人说明你能做什么,不能做什么时,你就应该着手管理对方的期望了。不要只是告诉他你不能做什么,大多数人所犯的错误的是告诉对方我们不能做什么。这种错误就好像是你向别人问时间,他回答你“现在不是 11:00,也不是中午”一样。请直接告诉客人你能为他做些什么。

**7. 感谢。**感谢比道歉更加重要,感谢他告诉你存在的问题,以便你更好地为他服务;感谢他指出你的问题,帮助你改进工作;感谢他使用公司的产品。客人的抱怨往往源于我们的失误,客人的愤怒往往源于我们的冷落和推诿。而你真诚的感谢大大出乎他的预料,她的情绪也会很快平静下来。

## 知识链接

知识点一: 顾客退换货时的服务态度及服务水准可以左右消费者对企业的忠诚度。

知识点二: 将顾客的不满视为建立忠诚的契机。麦肯锡顾问公司所做的统计数字: 有了问题但没有提出抱怨的顾客,愿意再来惠顾的占 9%; 提出抱怨,不管结果如何,愿意再来惠顾的占 19%; 提出抱怨并获得圆满解决的顾客,愿意再来惠顾的占 82%。

## 拓展延伸

1. 在处理该问题上,小刘和王娟的不同之处有哪些?
2. 在处理与顾客的纠纷问题上有哪些通用的原则?



## 9.8 “顾客永远是对的”吗

### 采访对象

小杨 某酒店客房服务员

### 采访手记

“客人永远是对的”是非常平常的一个服务口号,对于初涉职场的 80 后、90 后年轻人,从心底接受这一观念并不是一件容易的事。难道客人真的永远是对的?我们应该如何认识?

### 场景再现

某一天上午 9:00,小杨与往常一样开始一天的工作,看到 1006 号房间的门半掩着,小杨敲门问客人是否需要打扫房间。里边住着一位年轻漂亮的小姐,她点头示意小杨进来清扫房间后,接着在梳妆台前化妆,看上去像是急着要外出。可能比较满意自己的妆容,小姐在梳妆台前左照右照,很快拎着小提包出门了。就在这时,小杨突然发现梳妆台旁边床单上的口红印,想到昨晚最后一次清理房间时床单还很干净,又看到口红印记未干,小杨马上想到,很有可能是客人嫌口红太浓,顺手用雪白的床单当了化妆纸。



第二天小杨很客气地对客人说:“对不起,小姐,您把床单弄脏了,根据我们饭店规定,您需要折价赔偿。”小姐听后立刻火冒三丈,生气地说:“我只不过是用床单擦了擦嘴角,并没有把床单弄破,为什么要赔偿?”服务员小杨回答说:“对不起,这是饭店规定。”小姐气愤地跟着小杨去找领班评理。领班问明情况后,安慰客人先回房休息,并微笑地对正在生气的小姐说:“这件事我来帮您解决,你先安心休息吧!”然后顺手接过床单。

第二天领班把洗得干干净净的床单递给小杨,跟她说:“你给客人送去,并告诉她问题已经解决了。做我们服务工作的,应该记住‘客人永远是对’的。”

小杨接过床单,但是心里还是不情愿,明明是客人的错,还要我们承担,这样是不是太没有原则了?

### 释疑解惑

在这个案例中,领班虽然明知客人犯了一个常识性的错误,但由于她心中有了“客人永远是对的”这根弦,热情、主动地为客人服务,利用业余时间把客人的床单洗干净,这正是“顾客永远是对的”这一原则的具体体现。

另外,领班具有灵活的应变能力。她不是简单地把“对”让给客人,而是用自己的努力,洗净被客人弄脏的床单,通过她的劳动把客人的“错”消除了,把“错”变成了“对”。这种灵活的应变能力,是酒店服务员应具备的基本素质。

最后,领班在投诉处理过程中的察言观色的能力也值得肯定,通过观察,她比较准确地了解到其中的微妙关系,所以用语措词都非常谨慎,从而有效避免了服务员和投诉客人之间的尴尬和可能出现的直接对话。

### 如何理解“客人永远是对的”?

“客人永远是对的”这句话并不是对事实所做的一个判断,它只是一个口号,一个为了是满意服务而提出的口号。之所以提出这一口号,理由很简单。

首先,因为客人希望自己“总是对的”,不希望自己“有时候是对的,有时候是错的”,所以,服务应该满足他们的心理需求,让他们“对的时候是对的,不对的时候还是对的”。

其次,不要忘了客人是来花钱买你的服务的,不是来开展“批评和自我批评”,接受“再教育”的。“认错”对于客人来说绝不是一件愉快的事,而我们服务的目的就是要让客人高高兴兴地来,平平安安地离开,自始至终不要发生任何不愉快的事。

一定有人问:这岂不是“是非不分”了吗?我们说,“是非”有两种,一种是“小是小非”,一种是“大是大非”。服务中遇到的多是“小是小非”问题,即使服务人员是“对的”,客人是“不对的”,服务人员也得应客人的要求去为他服务,直到让客人满意为止。你又何必为了一点点小事去和客人斤斤计较,惹得客人不高兴呢?如果你能够将“对”让给客人,其实结果将是客人“对”了,现实经济学上的“双赢”,岂不是更好?

酒店服务中有一条金科玉律,即“客人永远是对的”。这句话并不是说客人不可能犯错误,而是指从服务的角度来说,要永远把客人置于“对”的位子上,使其保持一种“永远是对的”的心态。因此在服务过程中,即使明知客人犯了错误,一般也不要直截了当地指出来,以保全其面子。因为对于“爱面子”的中国人来说,如果在酒店丢了面子,那么即使其他方面做得再好,客人对酒店的服务也不会满意。

### 知识链接

知识点一:应该站在客人的角度考虑问题,是客人满意并成为可靠的回头客。

知识点二:不应该把对服务有意见的客人看成故意挑剔的客人,应设法消除他们的不满,获得他们的好感。

知识点三:应该牢记,同客人发生任何争吵或争论,你绝对不会是胜利者,因为你会失去客人,也就意味着失去了市场。

### 拓展延伸

1. 对“客人永远是对的”这句话,我们应该如何认识?
2. 在服务中一味地迎合客人,是不是“是非不分”?

## 9.9 究竟是一晚还是两晚

### 采访对象

小婉 饭店服务与管理专业 某五星级酒店前台实习

### 采访手记

细心在日常工作和工作中是非常必要的。然而,如今生活节奏越来越快,做事毛躁马



## 初涉职场的 100 个怎么办（第 2 版）

虎的人也越来越多，生活好像也越来越缺乏安全感了。很多人还为此振振有词：我就这习惯，改不了了。事实是这样的吗？

### 场景再现

有位客人在结账时对一笔房费有质疑，大发脾气。

事情的大致情况是这样的，客人于 14 号凌晨 2:50 来前台拿房入住，当时酒店的夜审刚过完租，电脑内再做入住时，入住日期已自动更新为 14 号，此时如果客人只住了一个晚上，这种情况应该把酒店日期由默认的 15 号改为 14 号，前台员工因为一时粗心没有发现，入住天数默认为 1 晚，导致离店日期仍是 15 号。

### 释疑解惑

此事发生的主要原因有两点：根源在于前台接待员工作的粗心，其次在于做事情敷衍了事。任何一个正常人都不会希望自己的工作错误百出（被领导指责，受同事嘲笑）。基于上述推断，我们分析一下如何在工作中少犯错。

#### 为什么会犯错？

犯错的愿意由两方面引起：主观方面与客观方面，主观方面是指人物个性、性格；客观方面指工作方法。主观方面只能通过长期经验积累包括失败的经历，去提高自身的工作能力，养成良好的工作习惯，并形成严谨的工作及处事作风；短期内可以见效的努力方向是在客观方面，可以自行根据工作的特性设计制订工作细节流程表，并列出现容易出现的失误的关键环节，做到设计前有预见，设计后有自检。

#### 如何在工作中少犯错误？

要想少犯错误，在工作当中就要做到细心，但功夫往往在细心之外。

首先要集中精力，重视眼前，重视当下所从事的工作和事务，把手上每件事情处理圆满，才能把握工作的内核，拥有充实愉快的生活。

其次需要排除干扰，稳定情绪。每个人的心理能量都是有限的，如果有过多杂务干扰，心绪烦乱、情绪不稳，我们就容易注意力不集中，很难做到全神贯注。要真正做到细心谨慎，必然要理好自己的各种心理困惑，保持一颗平静的心，正所谓：“宁静而致远”。

做一个细心的人，关键还在于要有社会责任感，要切实用心，如果毫不在乎，不当回事，就可能竹篮打水一场空。只要能够负起责任，油然而生一种神圣的责任感和使命感，就有可能激发我们全部的智慧，发挥我们无穷的潜力，因此从这个意义上说，细心很大程度上依赖于责任心。

最后还需要培养兴趣，人尽其才。我们深知，一旦自己对于某事有了浓厚的兴趣，常能乐此不疲，流连忘返，也就能够细心钻研、细心考量。如果缺乏兴趣，就容易心猿意马、朝三暮四，难以做到持久的静心、细心，更不可能保持足够的耐心。

#### 细心是天性，能够后天习得吗？

细心作为一种个性特质，确实和先天气质有密切联系，比如内向敏感的人，做事往往谨慎小心，放不开手脚；而外表粗犷的人，做事通常洒脱自在，不拘小节，但有时也会粗枝大叶、马虎大意，然而有很多值得信赖的成功人士能够做到粗中有细，战略上藐视困难，战术上重视细节，因此常常能运筹帷幄、把握机遇，同时又能精耕细作，处事圆满。从这个意义上说，细心就是一种心理素质，需要在实践中逐渐培养。只有努力培养细心的素质，



我们才会有真正的效率，才会有可靠的安全，才会有事业的深度与广度。

### 知识链接

知识点：“五心”服务。

1. 爱心服务：充满爱心，把客人当作亲人或朋友。
2. 细心服务：关注细节。
3. 耐心服务：是超值服务的一种体现。
4. 用心服务：用心观察、用心发现、用心研究、用心创造。
5. 诚心服务：待人诚心诚意才能赢得他人的信赖。

### 拓展延伸

1. 你是否是一个粗枝大叶的人？这种性格对你的工作产生了哪些影响？
2. 如何看待“江山易改，本性难移”这句话？

## 9.10 一定要坚持原则吗

### 采访对象

小张 某五星酒店前台服务员

### 采访手记

规章制度是从长期的管理、服务实践中总结出来的酒店内部法规，是酒店规范运作的准绳，是搞好基础管理、常规服务的前提和保证，酒店的每个员工都应该一丝不苟地严格执行。既要制度健全，更要有章必循、执章必严，具体操作中容不得疏忽和违反。在工作中一定要坚持原则吗？

### 场景再现

丁先生接到一位客户的电话，说第二天晚上将从广州飞至北京，希望丁先生为他订好一间客房。考虑到时下客房紧张，丁先生次日直接用自己的身份证办理了入住手续，付了两天的押金。不曾想却接到客户电话，因有急事耽搁，要拖后一天才能来。丁先生晚上7点来到酒店，想把今天的房改为从明晚开始入住。总台服务员小张不假思索地说：“哦，对不起，现在已超过傍晚6点，按规定即使现在退房也要算你一天房费的。”丁先生明知道有这个规矩，还是想再争取一下。小张说：“对不起，您的资料已经输入电脑了，不是说改就能改的。不过我可以建议大堂副理帮您打折，这样三天下来也就损失不多了。您看可以吗？”小张耐心地解释，并提出善意的建议。丁先生担心叫人家买三天的单，尽管房费降低，但人家怎么理解呢？见丁先生仍不满意，小张爽快地说：“我还是请大堂副经理小王过来和您说吧。”丁先生把情况如实相告后，恳请小王理通融。并说以往他介绍过很多客户到该酒店的，保证今后仍然介绍客户过来云云。小王也感到为难，因为他只有一定的打折权，而没有免单权。小王以前也曾因类似事情而请示过上司，碰过钉子，他不想找这种麻烦。最后还是没有答应丁先生的要求。无奈，丁先生最后还是买了一天的房费单，也没有再预订第二天的房间。



### 释疑解惑

服务员小张和大堂副理小王对此事的处理,应当说没有什么可以指责的地方。小张和小王能够遵守酒店制定的规章制度,一丝不苟地执行酒店的制度。并且,小张做过挽留客户的努力,小王表白过他的为难之处。当然,小王若再请示上司还是可以的,但他碰过钉子。谁还愿意为挽留一个客人而给上司留下“不善于处理问题”的印象呢?小张和小王最后还是眼睁睁地看着这位客人走了。他们也知道,虽然今天这间房的房费没有损失,但是后两天甚至今后由这位客人带来的营业收入就这样丢掉了。因小失大,这是显而易见的。小张和小王没有过错,而客人却走了。问题究竟出在哪里?除了酒店本身“对客问题处置权”的下放出现了问题之外,更多的是作为一线服务人员的小王和小张的服务意识不到位,只是一味地遵守酒店的规章制度,坚持原则,没有站在客人的立场上去解决这个问题,没有努力地去做到客人、饭店同受益、共满意。小王可以根据客户的实际情况考虑这位客户将带来的潜在客源做出迅速而灵活的处理。比如,这一天的房费或按半天计算,或按钟点房计费,甚至干脆全免(旅游旺季,客房紧张,丁先生退房后这间房极可能会有其他客人入住,这间房当天的收入还是没有损失的)。

习惯思维中,大家都喜欢站在本店的角度思考和处理问题,所以经常导致客人不满。从事服务工作最关键的态度是站在客人的角度去思考和服务,遇到客人提出需求,酒店首先应该做的是想想客人要求的合理性,并在酒店政策允许的范围内设法满足客人的需求。任何制度都是酒店的制度,不是约束客人的制度,所以不要试图用酒店制度规定来阻止客人的要求。当客人需求与酒店制度或者服务规范发生冲突时,站在服务客人的角度,员工应该想的是怎样分解客人的需求,即使不能全部满足客人的需求,也要部分地满足客人的需求,即使不能部分地满足客人需求,至少也要让客人感到为了满足他的需求所做的努力。综合这个服务案例,成功的关键点不仅在于员工有一个好的服务态度,还在于整个服务过程中的服务语言恰到好处,顺着客人的意思去说去做,而不是直接拒绝客人的需求,即使客人的要求有些不合理。

### 知识链接

知识点一:不是宾客依赖我们,而是我们依赖宾客。

知识点二:宾客不是我们争论或斗智的对象,谁也不能在与宾客的争斗中取胜。

知识点三:我们的工作就是通过满足宾客的需求使宾客和我们共同受益,实现双赢。

### 拓展延伸

1. 在从事服务工作时,我们应当遵循哪些原则?
2. 怎样才能做到客人、饭店同受益、共满意?

# 模块十

---

## 规则意识





## 10.1 如何对待公司纪律



### 采访对象

刘主任 某票据清算中心

### 采访手记

笔者与长期合作单位的刘主任接触较多，她长期跟实习生打交道，具有丰富的管理经验。作为主管领导，刘主任对实习生做了细致的实习安排，每位同学都有一个业务较强的师傅带着。实习阶段结束后，她亲自批改同学上交的实习总结，以便了解同学们的真实想法，疑难困惑，并帮助他们解决实际问题。实习生表示这样的制度非常好，这种人性化的管理方式在当前用人单位中并不多见。虽然她对同学们的工作给予了肯定，但也指出了同学们在刚开始实习时存在的不足之处。

### 场景再现

现在是信息高速发展时代，几乎每人一部手机，同学们也是对手机形影不离，时不时地就要拿出来看一下新闻，聊一聊微信，刚开始实习时，几十个员工公用的场所手机铃声此起彼伏，后来同学们倒是把铃声调成了振动，实习生还有个不好的习惯，即“微信传情”。你来我往，你一句，我一句。手指语音并用，聊得不亦乐乎。但是这些同学还是比较听话的，当给他们指出这些问题后，他们都能虚心接受并很快改正。

类似的事情还有工作之余的时间安排。由于工作性质特殊，我们晚班是从中午两点上到晚上十点左右，但是一般是从下午五点开始，工作紧张起来，工作时间也不确定，有时两三个小时就能把活干完，有的同学可能觉得无事可干，就在工作时间玩电脑游戏。当遇到这种情况，我们会提醒他千万别放松自己。就算领导不在场，看不到他做什么，但是办



公室的其他同事会看到，也会影响大家对他的印象。如果没事可做，可以学学外语、看看专业书籍，这样既能提高自身能力，同时也会赢得别人的赞许。

第一次开公司周例会时，我们提前在黑板上做了通知，要求所有员工都要参加。可能有的同学觉得跟自己关系不大，就没有出席第一次例会。到办公室叫他，他才不情愿地离开电脑，跟我到办公室开会。会后我很诚恳地劝他，虽然不是正式员工，但应该争取每一次融入公司的机会。每次的周例会看上去似乎都是在走过场，但是如果认真去听去分析，就能掌握一些公司的发展动态，有助于自己了解其他员工、其他项目的情况，尽快适应工作的环境。

### 释疑解惑

对于大多数实习生来说，组织纪律性教育是身处职场的第一课，上述同学的行为其实就是没有完成学生角色到工作者角色转变的表现，是组织纪律性欠缺的表现。

许多同学认为，打电话、聊微信、玩游戏都属于个人生活范畴，公司有活的时候，我既能不耽误工作，又能处理好自己的事情，我的生活习惯公司无权干涉。而我们认为，虽然公司无权管理员工的个人生活习惯，但既然在公司里做事，个人习惯必须服从公司纪律。服从纪律是一个人、一个团队在复杂多变的环境里生存、发展乃至成功的基础。从学习规则、遵守纪律，树立纪律意识，刻意使自己的行为服从于纪律，到自觉把纪律变成自己的习惯，需要一个较长的过程，需要克服自身的许多不足。在企业做事就要认同企业的规则，对已经形成的纪律不含糊，并遵守纪律，把纪律变成习惯，做任何事都会按照纪律要求去进行，最后做到“随心所欲不逾矩”。

90后毕业生喜欢张扬自己的个性，从某种程度来说这并不是坏事，在合适的时间场合展示自己，表现自己的才华，会受到同事的喜爱，领导的重视。但在不合适的时机“个性十足”会给自身造成不良的后果。个性发展是否与组织纪律格格不入呢？答案是否定的。

**首先，纪律能给予我们个性发展需要的良好环境。**良好的环境能够促进人的后天发展，就如同有充足的阳光，花儿才会盛开得鲜艳。同样员工个性的发展也需要有良好的环境作为保障，才能对其产生促进作用。纪律能为我们营造出一个秩序井然的环境，更好地促进个性的发展。以学校的纪律为例，其制定的初衷是为了维护广大学生的利益，保证学习工作的正常展开；而学生能力的发展，包括认知能力、技能、品德等，都是在正常的学习生活中逐步养成与发展起来的。在良好的氛围中，我们的知识技能得到丰富，道德情操得到陶冶，个体得到尊重，我们的独特性也就得到了进一步的发展。

**其次，纪律能为我们指明一个正确的方向，使我们的个性健康地发展。**人一生都在不断社会化，从自然人向社会人转变，其最终目的是要融入社会。学生的个性只有在集体当中才会有更好的发展。我们说，衡量纪律好坏的标准在于社会，而纪律从来都是与社会发展相适应的（不适应的时候就会被破坏，而一个纪律破坏了，又会产生一个新纪律）。纪律一方面传递社会价值、集体价值，让我们学会自我约束；一方面规范着集体里面个人的行为，引导我们与他人合作，养成良好的行为习惯，使其朝着更有利于融入集体与社会的方面发展。

由此可见，对于初涉职场的实习生，组织纪律不仅要谈，而且要坚决执行。



### 知识链接

**知识点一：**《辞海》中有关纪律的解释是：“纲纪法律，指要求人们遵守已经确立了的秩序、执行命令和旅行自己职责的一种行为规则。”纪律首先是服从，下级服从上级、部门服从公司、公司服从集团。令行禁止，决定的事和布置的工作必须有反应、有落实、有结果、有答复，身处职场服从组织的纪律是对每一个职工的基本要求。

**知识点二：**一个企业工作纪律如何，体现着企业的文化，关系到企业的形象，影响到企业的兴衰存亡。如果一个企业管理瘫痪，纪律松懈，员工上班吊儿郎当，精神面貌差，没有团队意识，就是衰败的象征。相反，如果管理规范，纪律严明，令行禁止，团队意识强，企业就能做大做强。因此，加强纪律和作风建设，对于一个企业发展，具有十分重要的意义。它是提高企业效益，增长企业发展潜力，永葆旺盛市场竞争能力的重要保证。

**知识点三：**从社会心理学层面分析，学生初涉职场尚且没有完成到一名社会工作者的角色转变。玩手机可以分散注意力，缓解陌生环境，新的人际关系给自己带来的压力。而解决这一问题的方法就是用积极的心态融入新的环境，主动了解公司背景、业务、组织架构等信息，多与师傅或同事沟通交流，不断调节自己的心态方可缓解。

### 拓展延伸

1. 现在年轻人追求个性，组织纪律性与个性发展是否相互矛盾？
2. 有同学把“习惯”挂在嘴边，生活习惯与组织纪律性的关系应如何处理？
3. 请谈谈，你应该如何遵守公司纪律？

## 10.2 无事可干的时候怎么办



### 采访对象

小王 会计专业 在某会计师事务所实习

## 采访手记

小王是一位非常聪明的同学，对于实习的经历，她很能归纳总结，她说：“吃一堑，长一智，从哪里跌倒了，我会从哪里爬起来，虽然这次经历给我造成了不好的影响，但是我从中收获了很多，也对公司的劳动纪律有了新的认识和理解，公司有自己的规章、制度、纪律，我们必须按照公司的纪律行事，不能太随便了，也不能随心所欲，记得还在学校的时候，上课之前我会因为买早点、做值日或者起床晚了等原因迟到，上课迟到几分钟大家都不是很在意，老师虽然会批评，会记考勤，但是也不会有特别大的影响，当时我们还在嘲笑老师的古板，也把老师的苦口婆心当耳边风，但生活就是这么捉弄人，当我走出校门的第一步，就因为迟到早退这事栽了跟头，我才能理解老师当时的用心良苦，如果有机会回到母校，我一定会告诉我的学弟学妹们，一定要养成遵守劳动纪律的好习惯！”

## 场景再现

今年年初，某会计师事务所招聘了我校几位实习生。后来在随访的过程中，该人事主管谈起这样一件事：实习生小王生性活泼、工作主动，积极协助师傅编制工作底稿、打印审计报告，成了师傅不可或缺的助手。老板说：“在几个实习生当中小王的表现是比较好的……”就在小王的表现慢慢被大家认可的时候，发生了一件让大家都没有想到的事情。有一天，小王和几位实习生要去报考会计职称，就对师傅说：“师傅，会计职称考试报名的地方比较远，我可以上午就去吗？”师傅说：“如果你报名后仍回所里，那就上午去；如果报名后直接回家，那就下午去。”后来，小王和几位实习生上午 10:00 就去报名了。到了下午 14:00，经理突然有事要找小王，师傅说：“她报名还没回来。”老板立即拨通了小王的电话。这时，小王已经在回家的路上了。

老板大为不满：“上班时间，怎么可以这样随便呢？”小王竭力为自己辩解什么，她说今天工作上没有什么事情可做。可是老板根本不会理会这些。后来，小王想让自己的师傅去帮自己说情，师傅让她在自己身上找原因：“虽然从 5 月份开始，审计业务进入了淡季，但是怎么会没事干呢？整理审计档案、学习审计法律法规等，有好多工作可以做，你连按时上下班都做不到，还来事务所实习什么？你又能真正学到什么呢？”

实际上，这种情况在实习生中有着一定的普遍性，它不仅仅是“眼里是否有活儿”的问题，更是反映一个人的劳动纪律及对待工作的态度问题。

## 释疑解惑

### 你怎么看待小王的早退事件呢？

首先要认清劳动纪律的重要性。初涉职场的你，对“劳动纪律”这个概念如不引起足够的重视，把学校里自由散漫的习惯带到工作中，这无疑是有害无益的。

从字面意思看，纪律给人以冰冷冷的感觉，容易给人造成一种误解，“纪律是老板用来约束员工的。”如果人们仅仅认为劳动纪律是老板用来约束员工的，那你就错了，这就谈到了第二个问题：我们为谁工作？你知道自己在为谁工作吗？职场中，公司需要的是具有勤奋、敬业、忠诚、主动精神的员工，而在实际工作中，我们很难找到能集这些优点为一身的人。员工总认为自己和公司只是一种商业交换关系，无需感激公司，甚至对公司抱有仇视心态。



事实是怎样的呢?有这样一个故事,说的是一个人到一座正在建设中的教堂,询问三位正在砸石头的工人在“为谁工作”。第一位工人怨气冲天地说他正在用重得要命的铁锤去砸硬得要死的石头,在为工作而工作;第二位工人无可奈何地说正在为一家老小的温饱而砸石头,在为薪水而工作;最后一位工人心平气和地说,他正在参与兴建一座雄伟的教堂,和建设一座现代化的都市,在为人生价值而工作。面对同样工作(砸石头),三个人有三种看法,三种看法导致三种不同的工作感受,也产生了三种不同的结果。那么,为什么说工作不是为工作而工作,也不是为薪水而工作呢?因为单纯为工作而工作的人,看不到自己的潜能,缺乏前进的动力和信心,只能按照上司交代的任务、交代的方法去做事,因此将失去许多宝贵的机会,最终将与成功失之交臂。

在当今这样一个竞争激烈的年代,谋求个人利益,实现自我价值是天经地义的事。但是,遗憾的是很多人没有意识到个性解放、自我实现与忠诚和敬业并不是对立的,而是相辅相成、缺一不可的。许多年轻人以玩世不恭的态度对待工作,他们频繁跳槽,觉得自己工作是在出卖劳动力;他们蔑视敬业精神,嘲讽忠诚,将其视为老板盘剥、愚弄下属的手段。

现代管理学普遍认为,老板和员工是一对矛盾的统一体,从表面上看起来,彼此之间存在着对立性——老板希望减少人员开支,而员工希望获得更多的报酬。但是,在更高的层面上,两者又是和谐统一的——公司需要忠诚和有能力的员工,业务才能进行;员工必须依赖公司的业务平台才能获得物质报酬和满足精神需求。因此,对于老板而言,公司的生存和发展需要员工的敬业和忠诚;对于员工来说,丰厚的物质报酬和精神上的成就感离不开公司的存在。

如果一个人抱着“工作是为了获得薪水”的想法不放,那么他终其一生也无法体会到工作的乐趣及成功的喜悦。你在工作中得到的要比你为它付出的更多,如果你将工作视为一个获得实践经验的机会,那么,每一项工作都包含着许多这样的机会。如果一个人抱定的信念,在工作中他不可能有无事可干的时候。

### 知识链接

**知识点一:** 纪律规范是指一个团体和部门制定的、要求其成员遵守业已确立的秩序、执行命令和履行职责的一种社会规范。各社会团体、企业和单位都有其独特的纪律规范,并且是以与团体成员利益相关的精神上或物质上的奖罚来维持和实施的,对人的行为有较强的外控制力。

**知识点二:** 小王将自己早退的原因归结为公司无事可干,实际上是一种外归因,在社会心理学中,在内外维度上,如果将成功归因于内部因素,会产生自豪感,从而动机提高;归因于外部因素,则会产生侥幸心理。将失败归因于内部因素,则会产生羞愧的感觉;归因于外部因素,则会生气、恼火、抱怨。小王把经理责怪的原因归结于公司无事可干,实际上忽略了自身因素,自己没有遵守公司劳动纪律,这样的归因方式不仅会让小王感到不服气,抱怨公司的制度,同时也不利于小王自身的提高。而相反,如果小王能意识到这件事是由于自己的疏忽,没有严格执行企业劳动纪律,才能真正认识到自己的错误,并在以后的工作生涯中积极改正。





知识点三：关于纪律的名言警句。

1. 纪律是胜利之本，只有有了严格的纪律，才会有坚强的集体，强者和弱者就区分开了。
2. 纪律永远是忠诚、敬业、创造力和团队精神的基础。
3. 没有规矩，不成方圆。没有纪律，就没有战斗力。
4. 一个积极主动、忠诚敬业的员工，必定是一个具有强烈纪律观念的员工。

### 拓展延伸

1. 你认为小王无事可干的时候离开公司去报名会计职称并在报名后回家的行为对吗？
2. 工作中，你是否也有无事可干的时候？这时你将如何“打发”无聊的时间？
3. 请谈谈，怎样做才会让你的工作时间丰富且充实？

## 10.3 如何才能不被开除



### 采访对象

小张 机车专业 铁路某公司实习

### 采访手记

小张是我的学生，在校期间，小张就是一个遵守纪律，积极上进，严格要求自己的学生，他学的是机车专业，这个专业对基础知识基本技能的要求特别严格，由于小张在学校的出色表现，他通过了某铁路公司的层层筛选与选拔，最终到该公司实习，就在3个月后我与小张再次联系时，他告诉了我一个不幸的消息，与他同一批去公司的小李，已经被公司辞退。而原因，竟是因为小李没有通过公司规定的专业阶段考试。



## 场景再现

随着电话的响起,一个熟悉的声音传入了我的耳朵。“老师,您最近还好吗,我可想您了。”“我过得挺好的,你呢?刚到公司怎么样?适应吗,习惯吗,每天上班累吗?”每当与学生联系的时候,我总是更渴望知道他们的近况。“老师我挺好的,这个公司相当好,福利待遇什么的目前实习期都不错,吃的住的也挺好的。”“那你们每天都做什么呢?”“我们的生活还挺丰富的,每天都必须要学习专业课,由于我们的职业是火车司机,我们现在必须得通过专业课的学习和考试,只有考试合格才能上岗,然后我们每天还会有一些劳动实践,比如擦高压柜、清理卫生等,公司从实践动手、文明德行、专业知识、勤奋刻苦等这几个方面给我们培训。”“那你可得好好学习啊,公司的课程都涉及上岗的,跟在学校可不一样,可不能像在学校时候那样,想偷个懒就偷懒啊。”“老师这个我知道,我比在学校还用功呢,因为公司管理特别严格,刚来的时候就说了,只要不通过考试直接开除,都没有商量的余地。我们都特别害怕被开除,所以每天晚上回到宿舍自己还要看看书,背背书呢!但是老师你知道吗,我跟你说了个事,跟我一起来这公司的小李,已经被开除了?”“是吗?为什么呀?”我诧异地问道。“考试没通过呗,小李以为通过了层层筛选就肯定能进公司了,就松懈了,也不把公司的规定放心里了,老师上课的时候他认为不在学校,也不好好听课,一直玩手机,回到宿舍也不看书,天天去网吧玩,有时候一玩就是一个通宵,上次还叫我跟他一起去,我拒绝了,我还有好多内容不会呢,结果他就自己去玩了,考试之前也没有复习,所以在规章技能考试不及格,直接被公司开除了,我们知道这事以后都特别害怕,每天拼命地学习,生怕有哪方面做得不好就被公司开除了,我们都是历尽千辛万苦才来这个公司的啊,大家谁也不想没转正呢就被开除,也都为小李感到惋惜,但是那也没办法,我们也不能改变公司规定,只能把他当个反面教材,从中吸取教训,遵守公司的制度,争取早日转正!”

## 释疑解惑

### 你怎么看待小李被公司开除这件事呢?

常言道“国有国法,家有家规”,每个公司都有自己的一套规章制度。人天性渴望自由,当面对冰冷冷的“紧箍咒”时必然产生某种抵触心理,而一个成熟的职场人士必须适应公司的管理。在一个公司工作,就要遵守它的规定。

对于铁路这样重要的行业,一个司机专业,敬业与否,甚至决定了乘坐整个列车全体人员的性命安危,容不得半点马虎与闪失。作为一个刚走出校园的学生,离一个合格的铁路司机还差得太远,在公司培训、学习、考核的过程则变得尤为重要,它承担起一个职业司机的专业成长过程。虽然在学校通过了层层考核,这只能说明小李具备作为一个铁路司机的基本条件,但不等于他能马上从事司机职业。虽然公司与学校不同,以就业为主,但就业的前提是具备从事这项工作的能力,来到公司不等于会干工作,来到了公司不等于能留在公司,是小李的骄傲、自满和无视公司规定的行为,让他走上了被开除的道路。



据小张说小李一到公司的时候就说，“终于离开学校了，经过那么多次笔试、面试、考前准备，咱们也可以说是千军万马挤过了独木桥，也算是精英了，终于来到公司可以放松一下了，能从那么多人中脱颖而出，说明咱们都具备实力，转正是迟早的事，以前的学习生活太紧张了！反正咱们就十几个人，公司不可能开除咱们的，咱们就放心玩吧！”小张说其他同学们都觉得小李想得太天真，还是得按公司的规章制度来，不然再优秀的人公司也不会因为他破例，而小李却始终沉浸在自己的世界里，平时上课的时候他经常迟到，常常是刚来听课不一会，就掏出手机玩上了，玩会累了，就趴在桌子上睡觉，等睡醒了，也该下课了，听课的时候很少。

有人或许会说，这个公司也太严格了吧，只是一次考试就开除，不及格可以补考啊，这次考不好还有下次啊！但试想，生命只有一次，任何人都不希望 7.21 重大动车事故再次重演。在事关人员生命安全的岗位上，不容许有一丝一毫的差池。如果换位思考，小李作为一名乘客，他希望乘坐技术过硬的司机驾驶的列车，而不是坐一个“二把刀”司机驾驶的列车，给自己的生命安全提高风险。由此看来，公司的规定并不严格，公司本着负责任的态度对每一个新从事铁路的学生进行培训是非常必要的，是小李漠视了公司的规定。

我想，这次教训给小李上了深刻的一课。但这并非完全是件坏事，如果小李在经历该事件以后自我觉醒，发现自己的错误并及时改正，这意味着“坏事变成了好事”：一方面，让铁路上减少了一个不靠谱司机；另一方面，让小李自己认识到公司规定的重要性，并严格遵守它。

### 知识链接

**知识点一：**规则意识，是指发自内心的、以规则为自己行动准绳的意识。比如说遵守校规、遵守法律、遵守社会公德、遵守游戏规则的意识。无论在哪家公司从事什么工作，都应建立起规则意识，主动遵守公司规定。

**知识点二：**态度决定行为，行为决定习惯，习惯决定人生。态度是个人内心的一种潜在意志，是个人的能力、意愿、想法、价值观等在工作中所体现出来的外在表现。一个人对工作的态度非常重要，在一定程度上来说，态度决定了做一件事是成功还是失败。若想获得成功，必须要克服困难，有良好的态度。

**知识点三：**关于态度的名言名句。

1. 成功是一种态度。
2. 心态若改变，态度跟着改变；态度改变，习惯跟着改变；习惯改变，性格跟着改变；性格改变，人生就跟着改变。

### 拓展延伸

1. 文中小李的故事对你有什么启发？
2. 工作中，你是否认识到了公司规定的重要性？
3. 请谈谈，你将怎样遵守公司的规定？



## 10.4 如何为公司承担起责任



### 采访对象

小璐 会计专业

### 采访手记

会计专业的小璐聪明、大方，到某外贸公司实习做出纳，专业对口，公司实力雄厚，同学们十分羡慕她。但是两个月后，她却被公司婉言辞退。据公司称“小璐不太适应这个岗位要求”。为了了解究竟发生了什么事，我们到该单位了解情况，小璐的师傅接待了我们。

### 场景再现

公司财务部门人员年龄都偏大了，因此特别想找一个年轻的女孩子，方方面面我们都可以教她，只要能跑腿儿、手脚勤快，我们就满足了。小璐十分乖巧伶俐，最重要的是，她把实习单位的利益当回事。小璐嘴巴很甜，也很讨人喜欢。但毕竟是实习生，难免有些不成熟的表现，工作时间发送短信频繁，还时不时在电话里抱怨工作中的难处。既然人家叫我师傅，我也应该对得起这个称呼，在一天晚上我给她发了一条短信，提醒她在单位的几个注意事项。第二天，她看到我笑着点头，我想她一定是看到了我给她发的信息。

小璐本来非常有希望留在公司，但是由于一件事没有办好，导致她被公司辞退。有一次要给外地的一个供应商发一份特快专递，很简单的事情，我就没有过问，只是吩咐她这个快递很重要，一定要认真对待。可是三天后，那边的供应商打电话询问货物订单怎么还没有寄到，我说不可能，三天前小璐去邮局寄的，按理说这份快递应该已经到达，是不是

邮局出了什么问题呢？

我把小璐叫过来问了才知道，原来那天邮局办业务的人比较多，想到手头还有不少活儿要干，她不想浪费太多时间，正在这时，恰好碰到了一位同学来邮局办业务，她就让这位同学代为办理了。谁知道同学办完自己的事，早把放在书包里的快递给忘了。第二天同学在家休息，到第三天上班时才发现书包里的快递，当即便到邮局发了快递，结果还是比原定时间晚了两天。

工作了这么多年，我还是第一次遇到这样的事情，本来属于自己工作的失误，小璐却说当时把信给同学请其帮忙代发是为了节省时间，最后把责任都推给了自己同学，言语中没有提到自己的半句不是。真不知道这孩子是怎么想的，如果对方是商业竞争对手的话，岂不是就这样把商业秘密拱手相送了？我批评了她，她觉得委屈，哭着扭头就跑了。

### 释疑解惑

小璐的经历和处理这件事的态度，我们感到很遗憾，因为她欠缺一种责任感。

记得曾经看到过这样一个故事，或许对我们明白如何对待错误、如何承担责任有所启发。一位美国记者在日本东京某百货公司买了一台唱机，准备送给住在东京的婆婆作为见面礼。售货员彬彬有礼、面带笑容地为她挑了一台尚未开封的新唱机。然而回到住处，她拆开包装准备试听时，才发现唱机没装内件，根本无法使用。她火冒三丈，准备第二天一早就去百货公司交涉，并撰写了一篇新闻稿《笑脸背后的真面目》。

第二天一早，一辆汽车停在她的住处外面，从车上下下来的是该百货公司的总经理和拿着大皮箱的职员。他们俩一走进客厅就连连道歉、俯首鞠躬，女记者搞不清楚百货公司是如何找到她的住处的。那位职员打开记事簿，讲述了大致经过。昨天下午清点商品时，她发现自己将一个空心的货样卖给了顾客，此事非同小可，总经理马上召集有关人员商议如何处理此事。当时只有两条线索，即顾客的名字和她留下的一张美国快递公司的名片。据此百货公司展开了一场无异于大海捞针的行动。打了32个紧急电话，向东京的各大宾馆查询，没有结果。于是打电话到美国快递公司总部，于深夜得到回电，得知顾客在美国父母的电话号码，接着打电话到美国，得到顾客在东京的婆婆家的电话号码，终于才找到了顾客现在的住处，这期间共打了35个紧急电话。职员说完，总经理将一台完好的唱机连同一张唱片、一盒蛋糕一并送上，并再次表示歉意后离去。记者的感激之情可想而知，她立即重写了新闻稿，题目是《35个紧急电话》。

我们经常遇到这种情况，蹒跚学步的孩子摔倒后，家长会狠狠地往地上踹一脚，“都怪你，把宝宝碰疼了！”小孩子也很奇怪，明明自己出错大人却要归咎于没有生命的东西或是无辜的旁观者，甚至认为这种行为很正常。但是，如果我们把这种行为带入成年，那可就麻烦了。自古以来，一直有因为自己的失败和过错而怪罪他人这样的现象存在，就连亚当也曾责怪夏娃：“由于这个女人的引诱，我才吃了禁果。”

成熟的第一步是勇于承担责任。我们都已经脱离了孩童阶段，应当直面人生，自己为自己负责。当然，这样做会比较困难，而怪罪我们的亲人、老板、环境则相对来说容易得多。不成熟的人总能为他们的缺点和不幸找到理由——并且仍然是他们自身之外的理由——他们的童年很悲惨；他们的父母太贫穷或太富有；他们缺少教育；他们体质虚弱；他们埋怨家人不了解他们；认为命运之神跟他们过不去，仿佛整个世界都在与自己为敌。其



## 初涉职场的 100 个怎么办（第 2 版）

实他们是在为自己找借口逃避，而不是设法克服困难。

犯错后勇于承担后果，不逃避，也不推卸责任，有责任心的人就拥有了坚不可摧的力量，在别人心中就如同一座高耸的山，不可逾越，不可挪移。如果你渴望成功，那么就先做一个勇于承担责任的人吧！

### 知识链接

**知识点一：**责任感是主体对于责任所产生的主观意识，也就是责任在人的头脑中的反映。

**知识点二：**责任感从本质上讲既要求利己，又要利他人、利事业、利国家、利社会，而且自己的利益同国家、社会和他人的利益相矛盾时，要以国家、社会和他人的利益为重。人只有有了责任感，才能具有驱动自己一生都勇往直前的不竭动力，才能感到许许多多有意义的事需要自己去做，才能感受到自我存在的价值和意义，才能真正得到人们的信赖和尊重。

**知识点三：**美国著名心理学博士艾尔森对世界 100 名各个领域中的杰出人士做了调查，结果证明其中 61 名竟然是在自己并非喜欢的领域里取得了辉煌的业绩。除了聪颖和勤奋之外，他们究竟靠的是什么呢？这些杰出人物的答案几乎不约而同：“任何的抱怨、消极、懈怠，都是不足取的。唯有把那份工作当作一种不可推卸的责任担在肩头，全身心地投入其中，才是正确与明智的选择。”正是在这种高度责任感的驱使下，他们才取得了令人瞩目的成功。

### 拓展延伸

1. 你怎样评价小璐在处理快递问题上的做法？
2. 如果你是小璐，你会怎样处理快递问题？
3. 请谈谈，你对责任二字的理解？

## 10.5 做错事应该怎么办



## 采访对象

小叶 文秘专业 在某公司实习

## 采访手记

小叶是个谦虚好学的孩子，相比于其他实习生总结时候写自己的“光辉业绩”，小叶不仅写了自己的“糗事”，而且写得非常详细。出于好奇，我约见了这个女孩。她和我说的第一句话就是：“我没有因为这件事情受到处罚，反而由于处理得当给自己加了分，得到了领导的表扬。”什么事让小叶遇到麻烦？如何处理使她渡过了难关？

## 场景再现

主任出差了，与 A 公司的项目由我负责电话联系。A 公司负责人明天会打电话过来讨论一些相关事项，我准备做好记录，回来转告给主任。

第二天，我正在伏案工作，电话响了，我拿起听筒说：“您好，我是小叶。”

“您好，我是 B 公司的李明，上周五您给我发的邮件我收到了，您能谈谈里面的细节吗？”

“好，是这样……”因为担心 A 公司电话打不进来，我就简要地介绍了一下情况，然后说“目前情况就这些，有事到时候再联系，再见。”很快把电话挂了。

果然，过了一会儿，A 公司的人就打电话过来，我们很详细地谈了一些与项目相关的问题，并约好面谈时间。

世界上很少有事事如意的时候，当我们和 A 的项目进展顺利的时候，出差刚回来的主人却告诉我 B 公司想解除合作。

为什么会这样？我想不明白，如果这次和 B 公司的合作也成功，绝对是双赢的。

几天后，在与主任出席一个商务酒会的时候，B 公司的项目负责人无意间谈起那天的事情：“你们那里的小文员说话太没有礼貌了，对我们那里的李明太不尊重了，不过换了别人可能也无所谓，李明那家伙恨不得全世界的人都仰头看他……”我的脸红了，人家可能不知道接电话的人就是我。

那天 B 公司给我打电话的李明是他们总经理面前的红人，是一个对自己地位十分看重的人。在我敷衍的简短话语中，他没有感到期待的敬重，当他还没有决定结束谈话时就听到了我这边挂断电话的“咔嚓”声，于是他被惹怒了。

在了解了事情的大概情况后，小叶主动与主任进行了沟通，首先认识到自己的不足，并表示会反省自己犯的错误。作为公司文员，接听每个电话，都要将对方视为你的朋友，态度恳切，言语中听，使对方乐于与你交谈；通话完毕，应等打电话的一方先挂断电话，你再轻轻放下电话。小叶还请求公司按照规定，对自己进行相应的处罚，因为自己职责范围内的事情没有做好，辜负了领导对她的信任。

## 释疑解惑

在了解了事情的大概情况后，小叶主动与主任进行了沟通，首先认识到自己的不足，并表示会反省自己犯的错误。作为公司文员，接听每个电话，都要将对方视为你的朋友，



## 初涉职场的100个怎么办(第2版)

态度恳切,言语中听,使对方乐于与你交谈;通话完毕,应等由打电话的一方先挂电话,你再轻轻放下电话机;在某些情况下即使是你主动打电话,若对方比你职位高、年纪长,你也应该等对方先挂断电话,然后自己再挂断。小叶还请求公司按照规定,对自己进行相应的处罚,因为自己职责范围内的事没有做好,辜负了领导对她的信任。

小叶的态度值得赞赏。每个人都会有错误和缺点,有了错误不能回避,只有认真对待,深刻反省才不会犯同样的错误。人应该做的是避免错误的再次发生,而不是在错误发生后极力掩饰。有的人不愿意或者说不敢承认错误,就是因为他们害怕别人因此看不起自己。其实这种想法是自欺欺人的,一个人所犯的错误首先会被别人看到,而且在别人眼里,问题会更加客观和透明。在这种情况下,坚持己见只会给人留下不自觉、太清高、爱面子的印象。这样不但会有损自己的声誉,也会伤害那些原本善意规劝的师友。从深层次来说,一个人要想成为一个有责任感的人,首先要敢于自省。反之,不知道自省、不知道承认错误的人无法得到别人的谅解。社会生活中无论处理大事、小事道理都是相同的。面对一个犯了错误却始终不肯承认错误的人,你会相信他是一个负责任的人吗?中国传统文化向来鼓励人们谦逊、礼让。在与自省相关的诸多因素中,谦逊是极其重要的,没有谦逊的态度就不能诚恳接受批评,就无法通过认真的反省提高自己。当然,谦逊不代表碌碌无为,也不代表自卑和自闭,谦逊要在批评和自我批评的过程中认真反省自身缺点和错误,以便完善自己、追求卓越。所以,最好的做法是把谦逊与积极这两种看似矛盾的态度完美结合在一起,即不自负自傲,也不过分谦卑。

孔子曾经说过“吾日三省吾身——为人谋而不忠乎?与朋友交而不信乎?传不习乎?”连这样伟大的圣人都每日自我反省,何况我们普通的学生呢?可以拿出一个记事本,在每个月的最后一天,总结你在这个月的成功与失败之处,然后,用客观的态度反思你失败的原因——是习惯和态度不好,还是没有顽强的意志力去执行?是目标不够明确还是沟通理解没有到位?把这些原因写下来,再写下你的改进计划。可以请你的朋友,实习指导老师、工作中的师傅和同事帮助你写。然后请他们检查你的执行情况,如此坚持,你会逐渐养成自我约束,勤于自省的好习惯,从而取得他人的信任,获得事业的发展。

### 知识链接

知识点:自省就是自我评价、自我反省、自我批评、自我调控和自我教育,是孔子提出的一种自我道德修养的方法。他说:“见贤思齐焉,见不贤而内自省也。”(《论语·里仁》)。

### 拓展延伸

1. 你怎样评价小叶在处理该问题上的做法?
2. 你对文中所提的“人应该做的是避免错误的再次发生,而不是在错误发生后极力掩饰”是何种看法?
3. 初涉职场的你,如何训练自己做事严谨的能力?



## 10.6 如何创造“超出岗位价值”的业绩



### 采访对象

肖云 计算机应用专业 在 IT 业做邮箱销售

### 采访手记

对于我校大多数生在宣武、长在宣武的学生来说，实习单位在上地信息产业基地，是一个不可逾越的心理距离。正因为如此，班里同去的 20 多个实习生，只有肖云一个人坚持到了最后，并且在拿到毕业证后，与公司签了合同被留用为正式员工。领导在他的实习报告中写道，“凭借自身优秀的表现，你创造了超出岗位价值的业绩。”带着一丝神秘感，肖云走进了我们的视野。

### 场景再现

肖云是普通家庭的孩子，在他憨厚真诚的外表下，内心坚强自信。他说：“在来公司之前，我也经历了一番心理斗争，虽然销售工作的重要性毋庸置疑，但是初次涉及这个岗位一般都无法克服爱面子的心理，认为这工作低人一等，尤其是北京的孩子，父母一般都不愿意让孩子做推销员。我倒是对这件事不那么在意。”

“我们销售的产品是邮箱，一般人们发送邮件@后面用的是 sina.com 或 sohu.com，而在商业交往中为了显示公司身份尊贵，尤其是涉外商务中，我们常常把 sina、sohu 转化为公



司的名称。”

短短两年的时间里，肖云的销售业绩在公司一直名列前茅。在询问他的销售秘时，他取出一个厚厚的名片夹。他说：“这是我最重要的 100 个客户，我知道他们每个人的生日。”看到名片上诸如“国贸”“06.12.10”“北大计算机房”等字样，他解释道，那些记录的是与每个客户第一次会面的简单情况，以防时间长了会忘；还有为了与客户保持联系，他承诺，如果客户家里的笔记本电脑坏了，可以在他力所能及的范围内免费维修，虽然这样做很累。他最晚一次到家是在凌晨一点，从宣武门到密云，再从密云赶回宣武门，来回 6 个小时车程，只是因为一个客户的计算机排风扇上黏土了，肖云主动提出可以为其免费清理。事后，这个客户把他结识的商圈内的朋友都介绍给了肖云。

谈话中他几次提到“人脉”“人际交往”，其实这也是我们不同阶段教育中所忽视的重要内容。关于人际交往，这是个令初涉职场的职业院校生最头疼的问题。如何积累人脉？是否只有我们中国人才重视人际关系？如何处理人际关系？

### 释疑解惑

要成大事，首先要学会做人，要善于在交往中积累人脉资源。若能做到圆通有术，左右逢源，进退自如，上不得罪达官贵人，下不失信于平民百姓，同时不招同行朋友嫉妒，那成大事一定不在话下。

曾任美国某大铁路公司总裁的史密斯说：“铁路的 95% 是人，5% 是铁。”

布什为什么能够当上美国总统？其中一个很重要的原因是其非凡的人际交往能力。据报道，2004 年圣诞节，布什和夫人送出 200 万张贺卡，超过美国邮寄贺卡总数的千分之一，堪称世界之最。作为“要管全球事务”的总统，可谓繁忙之至，想想 200 万张贺卡，即使一句祝福的话都不写，200 个签名也要签到手软，而且要给 200 万人寄贺卡，即使有工作人员打印地址和姓名、分装、付邮，也是一个大工程。其实布什早在 2001 年就送出 87 万张贺卡，是前总统克林顿送出贺卡的两倍多，而且一年比一年多。总统与贺卡的连接为其添加了更多的内涵，成为不同凡响的贺卡效应，而贺卡效应塑造了一个“谦逊、平和、重情义”的总统形象，引发一定的选票效应也是自然的。

下面给同学们提供一些与人交往的方法。

#### 1. 要不断与人交往。

有事之时找朋友人皆有之，无事之时找朋友你可曾有过？你有没有过这样的经历；当你遇到困难时，你认为某个人能帮你的忙，本想马上找他，但是想想，有许多时候本该去看他，结果都没去，现在有求于他，会不会太唐突，甚至有可能遭到拒绝。

亲戚要走动，不要图清静；同学要聚会，不要借故回避；不要轻视某些人，哪怕一位送水工也可能帮助你解决你无能为力的事情。

#### 2. 要给人留下诚实守信的印象。

一个人言行必须一致，否则就不能建立良好的人际关系。哪怕一件微不足道的小事情，都有一个人的信用在里面，这是人际关系正向循环的关键。如果一个人不是很讲信用，更多的人际关系只能带来更大的负面影响。



### 3. 增加自己被利用的价值。

如果自己没有被别人利用的价值，别人也没有必要与你建立人际关系，你能为别人做更多的事情，别人也就愿意和你建立人际关系。所以不要想别人如何利用了你，你应该因此感到庆幸，那是因为你身上有值得利用的价值，你应该做得更好，增加自己被别人利用的机会。

### 4. 学习关怀别人，把握每一个帮助别人的机会。

高阳这样描述胡雪岩：“胡雪岩倒霉时，不会找朋友的麻烦；他得意时，一定会照应朋友。”胡雪岩的成功很大程度上归功于他人的帮助，这些人之所以帮助他，是因为他们以前接受过他的帮助。

新东方的创始人俞敏洪在北大上学的时候，每天打扫宿舍卫生并为同学打开水，并且一直坚持四年。他说这件事没白做。十年后，他创办的新东方具有一定规模时，期望有合作者，他就带着大把的美元跑到美国和加拿大去挖那些昔日的同学，那些同学回来了，理由却很意外。同学们说：“俞敏洪，我们回去是冲着你过去为我们打了四年水。我们知道你有这样一种精神，你有饭吃肯定不会给我们粥喝，所以让我们一起回中国，干新东方吧。”

所以一个能成就大事的人，一定是胸怀宽广、乐于助人的人。

### 知识链接

**知识点一：**人脉即人际关系、人际网络、体现人的人缘、社会关系。在人们追求事业成功和幸福快乐的生活过程中，同样也存在一个类似血脉的系统，我们称它为人脉。如果说血脉是人的生理生命支持系统的话，那么人脉则是人的社会生命支持系统。常言说，“一个好汉三个帮，一个篱笆三个桩。”“一人成木，二人成林，三人成森林”。因而，要想做成大事，必定要有做成大事的人脉网络和人脉支持系统。

**知识点二：**人际交往中倾听的技巧。聆听也是一门艺术。聆听需要我们耐心地倾听，同时要作出适当的反应。这时应当注意集中精神、表情自然，经常与对方交流目光，适当嘉许地点头，或是用微笑来表示你很乐意倾听。这样，别人才更有信心继续讲下去。如有疑问，我们也可以提出一些富有启发性的问题，这样，对方会感到你对他的话很重视。

**知识点三：**美国学者布吉林教授等人，曾经提出一条在人际交往中成为受欢迎的人“三A”法则。第一个A (Accept): 接受对方；第二个A (Appreciate): 重视对方；第三个A (Admire): 赞美对方。

### 拓展延伸

1. 你是否是一个善于交际的人？
2. 你是否同意文中关于人际交往的看法？说明原因？
3. 与同学分享个人人际交往中成功或失败的心得体会？



## 10.7 没遵守诚信怎么办



### 采访对象

小林 金融事务专业 在国家某金融监管部门实习

### 采访手记

与小林谈话中，她至今都心有余悸。她说起实习期间发生的一件事，为了多选择几家工作单位，她没有遵守承诺，差点惹出官司。这件事给她留下了极其深刻的印象，她想不明白，诚信在当今的社会真的这么重要吗，为了达到目的，是否可以放弃自己的承诺？

### 场景再现

小林是南方某高校财会专业的毕业生，她以出色的成绩，丰富的实习经历及熟练的英语技能在欧洲某著名集团公司近千名应聘者中脱颖而出，在接下来的一系列面试中过关斩将成为该公司某一项目的实习生，并与公司签订了相关协议，接受该项目全方位的培训。

为了确保项目的顺利执行，公司在招募实习生的广告、面试通知、培训和协议中都反复强调了一条对实习生的基本条件要求——在为期一周的项目进行期间，实习生必须确保时间充裕，除不可抗力因素外，一律不得请假。然而小林却在上班的前一天就向项目负责人提出自己想请假两个上午，去参加另外两个公司的笔试。虽然请假没有被批准，但小林还是选择去参加笔试，放弃了该项目的培训。当日，公司人力资源部和小林做了沟通，对她作为一个面临就业压力的应届毕业生做出这样的选择表示理解，但也同时希望她能履行自己的承诺，承担相应的违约责任。

然而，小林没有按照约定主动联系公司，将近一个月后，公司再次联系她时，小林竟然拒绝面谈，并以各种理由否认自己有违约事实，她认为公司不可能通过法律途径追究她的违约责任，对自己的行为抱有侥幸心理。幸运的是公司既没有因为繁忙的工作而对此事不了了之，也没有简单粗暴地向小林学校和相关用人单位反映她的违约行为，而是选择了有效的沟通和耐心的说服教育。事情虽然解决了，但是小林心里还是一个疑惑，当再次面

临这种情况的时候自己应该怎么做？

### 释疑解惑

有人讲过，诚信是人际交往的名片；诚信是立足市场的基石；诚信是人一生的身份证。我非常认同这一点。李开复博士在《做最好的自己》中关于诚信有精彩的见解。他曾经谈到过这样一件事：“在微软期间，我曾经面试过一个求职者，他在技术管理方面的素质非常出色，但是面谈之余，他暗示我，如果录取他，他可以把原来公司的一项发明带过来。随后，可能觉察不妥，又特地声明，那些工作是他下班后做的，老板并不知晓。对我而言，他的能力和工作水平再高，我都不会录用他，他不是一个诚实守信的人。试想，如果雇佣这样的人，谁能保证他不会在一段时间之后，把自己在这里的工作成果也当作所谓的业余工作献给其他公司呢？”李开复的观点代表了当代国际型大公司用人的标准，他认为“无论在什么时代，无论在哪些国家，一个缺乏诚信的、人品有问题的人都不可能成为一个真正有所作为的人。”

另一名在微软亚洲研究院实习的学生，在研究结束后，出乎意料地报告了一个令所有同行震惊的研究成果，但是人们发现他报告中的研究成果在实验中无法复制，便对他的论文产生了怀疑，后来老师发现，该学生在实验中对数据进行了筛选，只留下那些合乎最佳结果的数据，舍弃了那些看起来“不太好”的数据。这位自作聪明的学生选择在研究中走捷径，主要是想在短时间内获得“成功”“财富”，这种急功近利的思想是“诚信”最大的敌人。

如果事事都追求眼前利益，不考虑做人的原则，依其所为，求其所欲，无异于缘木求鱼，智慧与成功南辕北辙。人们常说“做事先做人”，诚信是做人的基本准则，就算自己已经具备了很多优秀的、能够成功的素质，也未必能得到他人的尊重和企业的高度重视。在一个先进的企业中，员工最需要具备的素质是诚信。诚信比才干更重要。因此在许多大公司选拔人才的标准中，诚信永远被摆在第一位。诚信在当前社会并没有过时。

### 知识链接

知识点一：诚信是做人的基本准则，“诚”即诚实诚恳，指人真诚的内在道德品质；“信”即信用信任，指人内诚的外化。“诚”更多地指“内诚于心”，“信”则侧重于“外信于人”。“诚”与“信”一组合，就形成了一个内外兼备，具有丰富内涵的词汇，其基本含义是指诚实无欺，信守诺言，言行相符，表里如一，这是做人的基本要求。

知识点二：在全球经济一体化的进程中，诚信已成为市场经济健康发展的灵魂和生命线，成为国际社会共同的行为规范，也是现代商业道德的基石。大量事实已经充分表明，一个人如果不讲诚信，最终将会被朋友乃至社会所唾弃；一个企业如果不讲诚信，就很难生存和发展；一个市场、一个地区如果不讲诚信，其市场迟早会衰落萧条。

知识点三：诚信格言。

1. 国有诚信必兴，家有诚信必和，人有诚信必贤。
2. 承诺重于泰山，信誉高于生命。
3. 诚信是道德的底线，守法的基础，社交的规则，和谐的前提。

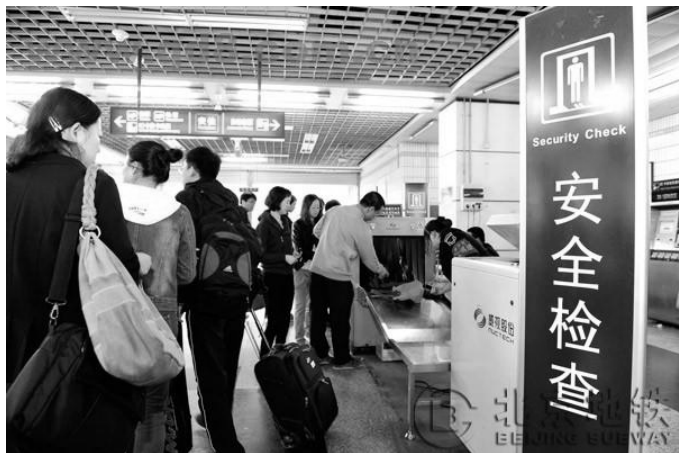
### 拓展延伸

1. 你是否是一个讲求诚信的人？



2. 分析造成文中小林违约的原因。
3. 如何看待社会生活中不“诚信”的现象。

## 10.8 乘客不配合我们的工作怎么办



### 采访对象

小安 地铁公司安检员 地铁运营与管理专业

### 采访手记

我到地铁公司看望实习生，遇到了小安，和他谈起了实习期间的工作感受。他说，总体上还比较满意，就是有一件事让自己不知怎么办，我经常会遇到个别乘客不按要求进行安检，明知道乘客的行为不符合公司制度，但又不会劝阻，很纠结，我该怎么办。

### 场景再现

小安在学校学习期间，对自己要求很严，品学兼优。快毕业时，被北京地铁某运营公司面试上。经过公司培训，因他做事比较认真，公司把他安排在地铁入口安检岗位上。由于是刚开始上班，小安每天都会比其他员工早到，做好上岗准备，开始一天的工作。他想面对新环境、新机遇，一定努力做好本职工作，不出差错，力争做一名优秀员工。一天的工作很快就过去了，很顺利。他想这份工作没有什么难度，很轻松，比较满意。有一天，一个穿着时尚的女子，背着贵重的小包，就穿越了安检口，小安伸手示意告知她进行安检。时尚女子不以为然，仍然要过安检口，小安有些着急，阻拦她通过。那名时尚女子不管不顾地强行通过，小安仍然将她拦住，最后与时尚女子发生口角，这时小安师傅过来耐心劝说女子，该女子将贵重小包进行了安检。小安下班后，与其他同学聊天，问问其他同学是否也遇到过类似问题，是怎么做的。有的同学说你做得对，要坚持公司制度。也有的同学说，别跟这样的人较劲，睁一只眼闭一只眼算了，只要不被领导查到就行。小安说难道严格遵守公司制度，我错了吗，为避免与乘客发生冲突，就可以放任不管吗。假如你是小安，你应该怎么办？

## 释疑解惑

要肯定小安严格遵守地铁运营公司制度,认真履行岗位职责,严格进行安全检查,坚决防止未经安全检查的乘客进入,对地铁运营安全及安检工作认真负责的态度,是个很敬业、责任心强的实习生。但对特殊情况或突发事件,经验不足,应对能力不高,所以产生困惑。

小安可以尝试着从以下几个方面去努力,不断积累经验,适应环境、适应工作岗,稳妥地处理好这类事件。

**1. 充分认识工作性质,将安全责任、岗位责任铭记在心,同时也要明确安检工作是服务性工作。**每天乘坐地铁的乘客千差万别,他们携带的每一件行李、每一件货物也不尽相同,绝大多数乘客是配合安检工作的,但不可避免地会有个别乘客因种种原因拒绝安检,这也是很正常的。其他服务行业也会遇到类似的情况,做好心理准备即可。

**2. 面对无法应对的事件,及时向身边的师傅或老员工求助,**请他们协助解决拒绝安检的乘客,避免与乘客直接产生冲突。事后多向有经验的员工请教、学习,积累经验,以维护安检人员的良好形象。

**3. 采取一切有效手段避免与乘客发生冲突。**乘客不按要求安检,不占理,安检员坚持原则没有错,但要采取礼让的态度求得缓解,要克服急躁的情绪。对个别态度蛮横无理、言行粗暴的乘客,要克制自己的情绪,态度上要主动让步,理智地对待,做到得理也让人,彬彬有礼、和颜悦色地加以解释,从礼让中得以缓解,面对乘客可采取微笑,一个微笑可冰释误会,使对方怒气消除,减缓紧张气氛,化解了很多不愉快的事,让乘客心平气和地配合安检。

**4. 换位思考,尊重乘客,乘客不配合。**肯定有她自己的理由。许多乘客嫌安检排队很麻烦或嫌安检设备不卫生,也是不情愿安检的。比如传送带的清洁工作,机器的X光线对环境及人体有无影响,排队等候时间过长,特别是上下班高峰时段,安检员的职业表情或语言比机器还冰冷,乘客难免不产生抵触情绪。所以安检人员也要站在乘客的角度想问题,学会换位思考。反思安检工件中是否也有不到位的地方,让乘客不满意的环节。这样想,我们的心情就放松了,就能体谅乘客、尊重乘客,再遇到类似的问题就好解决。安检工作自身的完善,自然能得到绝大多数乘客的理解与支持。

**5. 安全是服务的基础。**坚持“安全第一、严格检查、文明值勤、热情服务”的原则,正确处理好安全与服务的关系,为乘客提供高质量的安全检查服务。每一名工作人员也都要更加严格要求自己,真心诚意地去为每一名顾客服务。争做文明的时代青年,努力提高职业道德修养,树立安检员的良好形象

## 知识链接

**知识点一:**规范有三个层面的意义。名词意义:即明文规定或约定俗成的标准,如道德规范、技术规范等。动词意义:是指按照既定标准、规范的要求进行操作,使某一行为或活动达到或超越规定的标准,如规范管理、规范操作。形容词意义:公司的管理很规范,这篇文章行文比较规范等。

**知识点二:**规则意识,是指是发自内心的、以规则为自己行动准绳的意识。比如说遵守校规、遵守法律、遵守社会公德、遵守游戏规则的意识。

**知识点三:**在现实生活中,“规范”和“制度”是无处不在、无时不有的。大到一个



国家, 小到一个企业, 都会有它的规章制度。今天, 中国的公司在逐渐地向制度化管理过渡。在这样的一个时期, 规章制度的重要性不言而喻。对于每一位公司的员工来说, 严格遵守企业规章制度是具有职业精神的表现。

### 拓展延伸

1. 通过小安的故事, 你有哪些收获?
2. 将来你在工作中, 是否会严格遵守公司规章制度?

## 10.9 面对巨大工作压力时怎么办



### 采访对象

小若 金融专业 会计师事务所

### 采访手记

面对压力, 有的人选择放弃, 并且给自己许多堂而皇之的理由, 诸如“我不喜欢这种类型的工作”“选择这个工作不是出于我的本意, 是家长让我来的”“我还没有做好准备”“单位的人故意刁难我”等。如果你总是绕道而行, 你不可能有任何收获。坚强的小若用自己的亲身经历告诉我们, 她是如何应对压力的。

### 场景再现

我进入一家会计师事务所实习, 刚刚进入事务所时每天都充满活力, 并努力使自己更快地适应新环境。虽然我是金融专业的学生, 但对会计师还是有一定的了解的, 所以接受培训的时候很轻松。但真正投入工作时, 才发现我所从事的工作, 每天面对着电脑, 和数字打交道, 觉得工作很枯燥, 并没有想象中的那么好。

当我完全掌握业务时, 工作量便开始逐步增多, 几乎每天都会加班, 这让我一时难以适应。到第二年的年初时, 事务所的工作更是繁重, 有时为了早点赶完手里的报告, 连午饭都顾不上吃。即使这样仍然要加班到很晚, 而且实习期间我们也没有加班费。

事务所的工作, 需要我们具有一定的社交能力, 可我偏偏性格内向不爱说话, 有时与客户见面会很紧张, 甚至有种排斥的心理, 所以每去一家公司, 感觉都是一种煎熬。印





象最深的是为一家公司做资产评估报告。资产评估我从未接触过，在那种压抑的环境下待就是一天，那时压力大，要做的工作太多，每个环节都紧紧相连，一个环节出错，就要重做。我甚至开始埋怨，为什么会把这块硬骨头分给我呢？为什么别的同事在做简单一些的工作，而我却要加班加点埋头苦干？

我真的感到很累，想过放弃，但我庆幸自己当初坚持下来了。当我用了一个多星期的时间做出那份零错误率的资产评估报告时，已经忘记了疲倦，心中有种莫名其妙的欣喜，可以说是小小的自豪，原来我可以做到！再难的事情只要坚持就会取得胜利。

### 释疑解惑

刚刚走上社会的学生，在父母的呵护下成长，几乎不曾遇到什么挫折与坎坷，没吃过苦，即使遇到过大的挫折与困难，很多事情也是依靠着父母或老师来解决，使一部分学生养成了娇惯、脆弱，知难而退的习惯。小若的成长过程应该也是如此，所以在她刚刚走上工作岗位时，出现这样或那样的不适应。小若在事务所工作的那些日子，徘徊、迷惑，坚持还是放弃是她常思虑的问题，其他的刚刚毕业的学生出现这样的问题，也是正常的。但她最终选择了坚持不懈，并相信，只要努力付出，一定会有回报。

每个人在工作中都不可避免地会遇到各种挫折和挑战。有些是外界环境造成的、我们必须直面的压力。如刚接手的工作，工作量大，需要经常加班，不断接受新的挑战等。还有些则是我们自己设置的，如心理承受能力不强，业务不熟练，性格内向不擅长与人打交道，对自己要求过高、过于完美等。这些给我们带来的压力，是不可避免的。无论什么压力，都会对我们的心理、生理产生影响，我们会感觉很累，心里很烦，身体上不舒服。但庆幸的是小若选择了坚持，咬咬牙，坚持下来，并很快地调整过来。只要我们以平和的心态，处理好工作与生活的关系，那么我们会摆脱压力给我们带来的危害，让自己的身心重新回到快乐的境地。

当烦恼与压力使我们痛苦时，要学会把自己的痛苦和烦恼倾吐出来，把消极情绪释放出来，这是一种很好的缓解压力的办法。可以找一个和自己经历比较接近的知心朋友谈一谈自己的苦恼，听取一些他人的建议。也可以把工作的压力告诉自己的父母，虽然他们的生活环境、工作环境和自己差别很大，帮不上什么忙，但与父母沟通，能获得他们的支持，也能释放压力。

小若通过自己的经历告诉人们，当困境、压力来临时，只有积极应对，不逃避，坚持不放弃，竭尽全力做好每件事，在不久的将来，一定会有成效。当你倾尽全力地做一件事情，在获得成功时所得到的喜悦是无法用语言来形容的。不仅仅是喜悦，也增强了自信，让人变得强大和坚韧。所以任何人都不应该妄自菲薄，当然也不能妄自尊大。对自己要有信心，当面对未知事务时，要给予自己足够的理由去相信自己可以去应对。在困难面前，永远不要对自己说“我不行”。人生最大的敌人是我们自己，需要战胜的只是我们自己而已。坚持与放弃只有一线之隔，这就要看自己如何抉择。

关于小若，她明晓事理、努力坚持，言语中流露出的真诚，让每一个听到这个故事的人无不为之动容。即将开始实习生活的同学，在遇到困难和挫折时，要记住，你并不是世界上唯一“不幸”的人，坚强的小若与你同行。



### 知识链接

**知识点一：**工作压力是指因工作负担过重、变换生产岗位、工作责任过大或改变等对人产生的压力。工作压力主要来自外部环境和人内心的一种自我希望，适度压力能让人产生挑战自我的成就感，而过度的压力就会引起焦虑、沮丧等不良心理，从而引发身体疾病，如头痛等。因此应对工作压力首先要培养内心对工作的正确认知态度，同时配合一些外部方法。

**知识点二：**工作压力的调整。

1. 静坐休息，每天用5~10分钟安静地坐一坐，集中精神想想对你来说可喜的事，并告诉自己：我们无法掌握将来，只能把握现在，做好现在的工作。
2. 倾听音乐或向朋友倾诉，当你接受一项重大任务时，听听你喜欢的音乐，或把烦恼向朋友倾诉，在交流看法中得到崭新的工作思路。
3. 下班娱乐，下班后暂时将压力抛开，约家人或朋友看电影，体会到亲情友情的重要。或周末时让自己安静地休息一下，到郊外爬山、散步、呼吸新鲜空气。

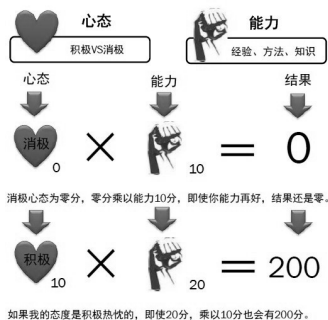
### 拓展延伸

1. 你如何看待文中小若面对压力的态度？
2. 回忆生活中你是如何应对压力的？
3. 预测在实习就业过程中，你可能面临的压力，你将如何处理。

## 10.10 工作与学习压力令你窒息时怎么办



成功=心态×能力



### 采访对象

小婧 金融事务专业 建设银行某分理处综合柜员

### 采访手记

在电话拨通后，小婧迫不及待地说：“老师我受不了了，要跟您说说。”一个小时后，小婧坐在了我面前，话说得又快又急。

## 场景再现

我们的工作压力太大了,现在对银行柜员综合素质要求很高,每人要办理十几种业务,水电费、存取款、异地汇款、转账等,要求柜员对每项业务都非常熟练。同时还有保险销售的任务,一边办业务,一边还得向客户介绍投资险种。手里忙着、嘴里说着,脑子里想着各种问题,时间有限,还有后边的客户在催着。一个人的任务完不成,大家的奖金都受影响。

受点苦、受点累,忍忍也就过去了,最受不了的就是顾客无端指责,无理取闹。有些顾客本身就是带着情绪来的,我们成了他们的“出气筒”。还有我的手,被纸条拉破,工作到现在,伤就没断过。有一次,手被纸条拉破了,不由自主地叫出声,主任、同事和顾客都看我,好尴尬。

转眼几个月过去了,我对业务也开始熟悉了,心里不再那么紧张了。好不容易熟悉的几个同事,突然要调到其他所,我心里很难过。临走前主任和另一个姐姐叮嘱我,“你不能太老实,不能往自己身上揽事,责任分不清时,就要一口咬定自己的业务没有错。要加紧练习技能,点钞、小键盘都要熟练。以后你一个人,还要面对一个新来的主任,自己要多小心。”

我大专班的课也没法上了,我们上两天休息一天,没有周六、日。可大专班的课多数都安排在周末,上周因没法调班,我就没有去上课,这周也上不成了,我好崩溃啊。下班回家后,我哭着跟妈妈说,“我不干了,我想接着上学。”妈妈陪着我,倾听我的哭诉。在妈妈的反复劝说下,我终于平静下来,希望妈妈理解我。如果你是小婧的处境,该怎么办?

## 释疑解惑

小婧是个文静秀气女孩,高挑的身材,白净的面孔,灰色的米奇帽衫,整个人透着青春气息。她诉说的过程语速很快,显得很激动。她给我的感觉,这个女孩比较能吃苦,也很踏实,面对全新的工作环境、全新的事物,刚开始无所适从是很正常的。

当工作与学习的压力令人窒息时,首先要将不良的情绪释放宣泄出来,不要过分压抑,可以适当找人诉说。小婧向妈妈倾诉的做法值得肯定,也可以向有类似经历的同学说说。其次要弄清岗位职责,哪些业务是自己的职责范围,哪些超出了自己的职责,不要职责不清。作为一名新员工,既不要推卸责任,也不要大包大揽,毕竟刚参加工作,业务不熟,能力有限,在有限的时间内尽快熟悉本职工作,提升业务能力。最后要处理好人际关系,岗位新人,工作积极主动,能吃苦,任劳任怨,集体责任感强,是很好的职业素质,但也要学会处理人际关系。以诚相待,融入集体,顾及他人感受,创造和谐的团体,这样的工作氛围也会减轻工作的压力。人际关系协调了,大家能够相互理解、相互支持,调个班参加大专学习也不成问题了。

小婧同学,如果工作与学习真的令你窒息时,不妨从以下几个方面尝试去做:

1. 一次只担心一件事情,不必把所有事全部摆列出来。

2. 不管你有多忙碌,一定要锻炼。研究人员发现在经过 30 分钟的踏脚踏车的锻炼后,被测试者的压力水平下降了 25%。上健身房,快走 30 分钟,或者在起床时进行一些伸展练习都行。

3. 放慢说话的速度。也许你每天的桌上摆满了要看的文件,你的右手在接听电话,左



## 初涉职场的 100 个怎么办（第 2 版）

手还要翻看资料。你要应付形形色色的人，说各种各样的话。那么你一定要记住，尽量保持乐观的态度，放慢你的速度。

**4. 不要太严肃。**不妨和朋友一起说个小笑话，大家哈哈一笑，气氛活跃了，自己也放松了。笑不仅能减轻紧张，还有增进人体的免疫力的功能。

**5. 至少记住今天发生的一件好事情。**不管你今天多辛苦，多不高兴，回到家里，都应该把今天的一件好事情同家人分享。适当地外出旅游，欣赏下户外的大自然，你的精神面貌、你的内心一定能得到改善。

当工作与学习产生冲突时，可以根据轻重缓急做出选择，甚至要有一点牺牲精神，这时就要调整好心态，不要急躁，也不要患得患失，既然二者不能兼得，总要有所放弃。

困境是人生的一部分，没有人会一直一帆风顺，当然许多困境不一定是坏事，它也是人生最好的经历，也是人生的一笔财富，就如大浪淘沙，只有经历了大风大浪的人，才能成为骄傲的沙子。我相信小婧会找到处理困境的办法的，她会慢慢成熟起来，面对明天的生活。

### 知识链接

**知识点一：**每个人的成长与成熟在于对待困难的态度，是消极等待，还是积极面对，解决问题。人的成熟过程是一个勇于面对困难、克服困难、解决困难的过程。现实生活中有很多困难是我力所不能及的，必须以一种客观的态度，认真的态度去面对，人的一生要经历无数的困难和失败，只有面对、承担，并去寻找解决的方法，才能最终克服、解决。

**知识点二：**积极心态就是面对工作、问题、困难、挫折、挑战和责任，从正面去想，从积极的一面去想，从可能成功的一面去想，积极采取行动，努力去做。也就是进行可能性思维、积极思维、肯定性思维。在面临心理压力时，不要让压力占据你的头脑。保持乐观是控制心理压力的关键，视挫折为鞭策前进的动力，遇事要多往好处想。洞察自己的心声，给自己留一点时间，平心静气地想一想，努力在消极情绪中加入一些积极的思考。

### 拓展延伸

1. 看完文中小婧的经历，你有何种想法？
2. 你是否赞同小婧处理问题的方法？

## 10.11 如何才能超越领导的期望



## 采访对象

小莉 金融财会专业 光大银行

## 采访手记

小莉是01届金融财会专业的毕业生。2001年2月到光大银行总行营业部实习,7月取得毕业证后与银行签订劳动合同;2002年4月离开光大银行,调到民生银行做柜台员工、准行员;2003年12月调回光大银行总行营业部,成为正式员工。在这期间,她从文秘处前台做起,先后从事过储蓄、会计、综合柜员、计划财务出纳、信贷顾问等多项工作,是银行青年员工中业务比较全面、不可多得的一位。

## 场景再现

初入行时,我被安排在光大银行总行营业部文秘处工作,主要负责日常的接待、会务、文件的打印和整理工作。因我工作耐心、细心、周到,给下属支行的领导和同事留下了很好的印象。我被光大银行总行评选为礼仪标兵,在全行规范化管理演讲中获得第三名。但我无法转为正式员工,2002年4月,我主动提出调离光大银行。

随后我就职于民生银行东单支行营业部,在储蓄岗工作。经过业务知识、计算机技术、点钞等多项业务技能考核,民生银行批准我为准行员。同年,由于银行内部调整,合并了储蓄、出纳、会计等前台岗位,统称为综合柜员。这让我深感自己专业知识的不足和业务技能的欠缺,也感到了从未有过的压力。然而我比较能吃苦,向老同志学习业务知识并取得英语专业专科毕业证书,可以流利地用英语和客户进行交流,介绍银行的理财产品。

2003年12月,在我自己的积极努力下,我又调回光大银行总行营业部,这时的我已经成为一名有一定业务基础及银行工作经验的柜台员工。我继续学习,顺利地通过信贷从业人员资格考试,调到了光大银行宣武支行客户部成为一名客户经理。我从内勤人员干起,很快便熟悉了信贷工作,在2004年3月通过业务考试,转为正式员工。做客户经理的路并不平坦,在开发客户过程中一次又一次碰壁,我遇到了前所未有的困难。从服务好上门的客户到让客户开门接受服务,完全是两种不同的服务方式,业务素质、心理素质、营销技巧,对业务新人来说都是一种挑战。在同事们的帮助下,我从行内的老客户开始营销新产品。我用真诚打动客户,用热情服务客户,我服务的客户全年网上银行交易量达一百亿。

## 释疑解惑

小莉是千百个去银行工作的派遣制员工的一员,凭借自身的努力,在激烈的竞争中站稳脚跟,并且最终获得了一席之地。探究背后的根源,除了她本人提到的“注重细节”“能吃苦”“勇于挑战自身”“心理素质好”等因素,小莉那就是“进行了创造性的工作,超越了领导对自己的期望。小莉是如何做到超出领导的期望呢?

**1. 按时、高质量地完成各项工作。**这是领导对下属最基本的期望,在接受领导布置的任务时,一定要有时间概念,在规定的时间内完成。如果完成不了,就要提前向领导说明。如果接受了任务就要全力以赴,在可能的情况下尽量提前完成。如果你在平时工作时多次提前完成工作意味着你具备挑战更艰巨任务、担当更重要角色的能力。



## 初涉职场的100个怎么办(第2版)

**2. 以主动、率先的精神面对工作。**即使面对自己毫无兴趣的工作,如果你能主动自发地完成,最终也能获得好的回报。自觉、出色地做好本职工作,而会发挥创造性,对工作兢兢业业,敢于负责、善于独立思考,替领导考虑,为他们提供更多更好的建议和信息。这样不想得到提升和赏识都难。

**3. 保持积极向上的劳动态度。**对工作对事业全身心忘我投入,树立主人翁责任感、事业心,认真踏实、恪尽职守、精益求精,力求干一行爱一行专一行,保持高昂的工作热情和务实苦干精神,努力成为本行业的行家里手。

**4. 积极主动地去承担工作。**职位越高所需要承担的责任就越大,当你所做的工作能够远远超越领导对你的期望,当你让领导发现你所能承担的责任远远大于现在时,那你就将获得晋升的机会。在这世界上有两种人得不到提升:一种是不肯听命于事的人,另一种是只肯听命于事的人。

作为银行客户经理,要提供更满意的服务,超越领导的期望,就要把握各种技巧、态度以及思维方式,培养强烈的机遇与挑战意识。因此,如果我们想要成功,就必须不断地磨砺自己,不断地去超越自己,超越领导的期望。所以,从工作一开始,就要准时地完成自己的各项工作,熟悉自己的工作职责,主动自觉地开展工作的,能提前做好的就不要等到领导安排之后再去做。只有如此,领导才会对你另眼相看。小莉做到了,超越了领导的期望,别人也是可以做到的。

### 知识链接

**知识点一:**超越是指一个人能够突破自身的局限性及时空的限制,与时俱进地、正确地认识客观规律,掌握规律,并在正确判断事物发展趋势后做出科学的决策的一种思维方式。超越是一个很高的境界,只有能实现自我超越的人,才能在改造主观世界的同时改造客观世界,才能在为社会造福的同时实现自我的价值。

**知识点二:**责任感从本质上讲既要求利己,又要利他人、利事业、利国家、利社会,而且自己的利益同国家、社会和他人的利益相矛盾时,要以国家、社会和他人的利益为重。人只有有了责任感,才能具有驱动自己一生都勇往直前的不竭动力,才能感到许许多多有意义的事需要自己去做,才能感受到自我存在的价值和意义,才能真正得到人们的信赖和尊重。

### 拓展延伸

1. 你认为文中小莉有哪些地方值得我们学习?
2. 小莉能够“随心所欲”地频繁调换工作,根本原因是什么?

## 模块十一

# 责任意识





## 11.1 如何应对“可怕”的工作

### 采访对象

肖楠 金融事务专业 在某银行实习两个星期后自动离职

### 采访手记

理论与实践,总是有太多的差距;理想与现实,总是那么不相符。尽管老师和家人无数次地告诫你,但是当你亲身经历这样的情况时,还是会惶恐不安。遇到这样的情况,我们该如何应对?

### 场景再现

某股份制银行来学校招聘,实习期间不给任何补贴,在单位能接触综合柜员业务。外联处获知这一招聘信息后,组织学生去面试。最后我校的 8 名同学到该银行实习,肖楠也是其中之一。

实习两周后的一天,肖楠与我们联系,想回学校找老师反映一些情况。他说,在工作实践中,有些问题不知道如何处理。在实习单位他主要做办公室的后勤工作,清理盘点库房。当库房里的东西在账目上没有体现时,就拿走;当账上有这个账目,而实际上没有时,就去市场上买回来。可是单位要你买东西,连坐车的钱也不给报销;还有的时候,本来是一月份的发票,对日期进行修改后,十一月份再用;当时单位的承诺也没有兑现,现在实习生根本没有学习业务的机会,只要一看电脑,就挨领导骂;有时排队领取东西的人太多,顾上签字了顾不上取东西,领导又要骂,说怎么让这么多人排队等着;传真文件要先问领导看不看,领导有时会说“放到一边吧”。等积压得多了,领导又说了“怎么不给人拿过来”?

肖楠表示,现在没有工作的想工作,工作了又想上学;经过这两个星期的实习,他非常想回学校,不想再工作了。

肖楠说自己的不适应主要有三方面:

公司不遵守财务方面的制度,学校老师没有这么教他们,万一出事了岂不是他们办事的人倒霉?

工作上干也不是、不干也不是,干多了也不是、干少了也不是,领导的行事作风他们不适应。

公司不兑现承诺,没有机会接触业务。

如前文所述,面对“可怕”的工作,如果你是肖楠,你该怎么办?

### 释疑解惑

其一,我国银行十几年发展走的是国外银行几十年走的道路。长期以来行业发展不规范,期望在短时间内实现转变,会有一些难度,但事物发展的方向是好的。我们要看到这些问题在发展过程中会逐渐完善。具体到肖楠遇到的关于“报销时,更改发票上的日期”的做法,做财务工作的人可能都会遇到这样的情况。现实中这件事发生了,比如买办公用





品买完了，但是忘了当时去报销，等到下个月再报，这是实际操作中的不规范行为。

**其二，每个领导的脾气和行事风格各不相同，领导能力和水平也有所不同。**作为领导，把自己的意图和要求准确地布置给下属，是非常重要的能力——沟通交流能力。这种能力无论在生活中还是工作中都十分重要。在生活中，它能帮助我们与他人交流信息、建立友谊、促进合作；在工作中，它能保障各项工作的顺利执行。仔细思考就可以发现，如果事先充分沟通，工作中的大部分问题都可以避免。一个善于与别人交流的管理者，可以让自己的设想被部下所理解与接受，因此能保证命令的可靠执行，也可以得到部下的充分信任，让部门中充满团结协作的气氛。高超的沟通能力是管理者事业成功的基础和保障。管理水平有高低，你所遇到的领导并不一定具有很高的水平。那么，对不起，你只能改变自己。

**首先，你要学会揣摩他们的意图，单位领导没有教育你的职责，**不可能像家长老师一样有足够的耐心给你讲解。领导做出的决策往往与他的性格有关，所以平时要多了解领导的个人喜好及习惯。

**其次，在无法揣测领导的意图时，可以多询问与领导关系密切的人，他们会帮助你解决部分难题。**

**再次，如果你的领导比较好沟通，可以直接向领导询问，让他更清楚地表述自己的观点。**

最后，至于“单位不兑现承诺，没有机会接触业务”。笔者曾就这一问题与用人单位多次沟通。绝大多数用人单位的领导指出，刚进单位的所有新人都必须从基层做起，一方面是让他们充分了解单位的运作情况，熟悉各项业务；另一方面也是单位考察新人、锻炼其能力的一种手段和方法。但现在很多新人往往自视清高，一进单位就想立刻到心仪的岗位或做某一专项工作，这种想法不切实际。从近年来用工形势看，不仅中职生、大学生、甚至研究生都要从基层开始自己的职业生涯。

其实很多人的工作都是打杂，打杂就是为更多的人提供服务。所谓个人工作中的价值，就是能够满足他人被服务的要求，这样的打杂过程，其实就是为自己增加价值的过程。台湾经营之神王永庆，是从给别人送大米开始的；联想集团的杨元庆是从骑自行车给别人送电脑开始的；而神州数码的郭为甚至是从为别人提文件包、开车门这样的工作开始自己的创业道路的。这样的例子还有很多，打杂是一个必然的过程，也是一个考验的过程。把简单的事情做好，就是一件不简单的事情。

任何事情都需要一个过程。有的企业招聘总经理，无需经验、学历，不限专业，你会去吗？你肯定不会去，因为那是不可能的，天下没有免费的午餐。

如果大家遇到了肖楠描述的情况，不妨当作是对自己更严格的考验，千万不要不切实际，好高骛远。

### 拓展延伸

1. 通过肖楠的故事，你认为肖楠觉得工作“可怕”的原因是什么？
2. 你是否同意文中分析的相应观点？



## 11.2 离完美有多远



### 采访对象

小芳 酒店客房服务；小辉、小颖 酒店前台服务员

### 采访手记

我们的工作离完美有多远？也许就是一句话，也许就是多用一点心，但是完美总是显得那样遥不可及。对于初涉职场的你，更是有些勉为其难，在把完美作为追求目标的过程中，正确处理各种问题是达到完美的基石。在一次实习生月末例会中，酒店客房服务小芳酒店前台小辉和小颖说到工作中因为“就差那么一点”给他们带来的麻烦和困惑。

### 场景再现

某五星级酒店客房部主管在检查房间时，发现 1816 房间的浴缸里有一根头发，台面和镜子上有几个水珠。经查后得知是实习生小芳做的房。主管把小芳叫到 1816 房间，让小芳自己看，小芳没作声，拿来起抹布擦了起来，待主管再检查时，主管说：“水珠怎么还没擦干净？浴缸里还有水印。”小芳撅着嘴，拿起抹布再次擦起来。擦完之后，主管又来了，并且后边还跟着台班。主管又检查一遍说：“小芳你怎么搞的？小酒吧里的酒杯有手印，连这点活都干不好！我给你们说了多少次，你上培训课怎么上的？如果总是这样趁早回家！”主管的声音越来越严厉。这一次，小芳终于掉下了眼泪。小芳觉得自己已经尽了力，主管用这么严厉的训斥自己，还当着台班的面，一点面子也不给，本该 5:00 下班，结果 6:00 多了还没下班，并且也赶不上班车了，她越想越气，伤心地哭了。

旅游外事职业学校的实习生小辉在某饭店值班台服务。一位客人电话预定了一个套间，小辉将套间安排在四层 409 房间。小辉下班后将预定情况转交给下一班的实习生小颖。

晚上客人到店，接班的小颖没有检查上班小辉安排的房号，就匆忙通知了楼层值班员。当客人来到 409 房间时发现这不是套间，而是标准间，客人大为不满，声言换房。但是总台查询后说套间已全部租出，没有办法调整，只好答应一有套间就给予调换。

事后前台主管了解到是因为各层均是 09 房间是套间，唯独四层的 09 房间是标准间。而实习生小辉对楼层的情况只是大致了解，结果按一般规律办理，错把标准间当作套间出租了。

### 释疑解惑

实习生对酒店服务生疏，难免出差错，出了差错就不要怕师傅或管理员批评。本例中这位主管批评小芳是严厉了点，但这是对工作负责的表现，五星级酒店的服务不容许有一丝一毫的失误。作为实习生，不应过分强调管理员的态度，而应虚心接受指导，认真纠正差错。而小辉等实习生都应当以这样的高标准要求自己，不应该有怨气，这样才能克服不足，提高工作质量，迅速进步。

星级酒店为树立企业的良好形象，保障服务质时，必须对员工进行严格的管理，这是酒店业管理机制的特点，每位实习生都要认识到这一点。学生在学校受的是循循善诱的教育，而酒店对过失是毫不讲情面的惩戒管理，两种管理方法截然不同，学生从学校到酒店，就要随之转变思想，做好接受严格的思想准备，才能适应现代酒店的管理模式，成长为优秀的服务员。

在职场中，一定要有服务的概念，千万不要以为小的事情影响不会很大。对企业而言，任何事情都是大事，企业就是靠做好每一件小事来提升竞争力的。对大多数同学来说，我们将来从事的都是服务行业，树立服务意识是我们努力的目标和方向，什么是服务和 Service 意识？

在一位专家讲课时，有人问他什么是服务和 Service 意识。这位专家说道：“一个员工若是为了怕被客户投诉，或者是怕被领导追查，再或者是为了获得更高的薪水和更好的升职机会，甚至是为了保质保量地完成工作任务，从而做出优秀的工作业绩，以期得到老板的赏识，这些都不算是真正的服务，更谈不上良好的 Service 意识。”

一开始，很多人都不赞同这位专家的说法，认为他说得太不合情理了。在实际工作中，我们认真努力地工作，不就是为了客人满意，自己不被投诉吗？我们兢兢业业，不就是为了积极地完成领导交给的任务吗？我们卖力地工作，不就是为了获得更高的薪水和奖金吗？

这位专家最后说道：“只有能够自觉服务的人，才是真正具有 Service 意识的人。”

他解释说：“当员工的服务不自觉时，他在工作中会很痛苦，因为他可能关心的是：领导看到我的服务了吗？客人会告诉领导我这样微笑了吗？领导会给我涨工资吗？如此一来，他的每一次服务都带有许多有回报的期望，不但增加了工作的负担，而且在期望达不到时，会产生极大的挫败感，进而将不良情绪带到工作中，使客人不满意。如此恶性循环，最终只能导致工作越做越累、越做越烦。真正的 Service 意识应该是完全地发自内心地为客人自觉服务的心理活动。

畅销书作家约翰·米勒曾在他的书中讲过这样一个故事？

有一位名叫麦可的人和他的几位好友计划到阿第伦达山度周末。可就在离出发日只剩下两天的时候麦可还在芝加哥出差，他突然想起自己还没有靴子。三月的阿第伦达山又冷又湿，一双靴子是登山必备的，本来麦可早就打算订购一双登山靴，只因事务繁忙，所以至今未能如愿。于是，他马上从旅馆房间拨打了专卖野外活动用品的宾氏公司的免费电话。



## 初涉职场的 100 个怎么办（第 2 版）

电话接通后，麦可表示自己想订购一双很久前就看好的靴子。一位名叫克莉丝蒂的服务员笑着说：“先生，我们的靴子多到连我自己都数不完，我们先来看看能不能缩小范围。”她亲切柔和的话语，以及完全站在顾客角度想问题的态度，让麦可感到放松和舒心。通过电话交谈，麦可告诉了克莉丝蒂自己要去登山的计划，据此他们一步步缩小对那双靴子的搜索范围，最终将目标锁定在三种靴子上。就在笑容将在麦克脸部荡漾开的时候，克里丝蒂却告诉他，因为时间太短，他可能在登山前收不到靴子了，而且她很难推断出到底哪一种靴子才是麦可最想要的。麦可的笑容僵在了脸上，一丝失望在他的心底蔓延。这时克莉丝蒂突然对他说，他们可以用隔夜送达的方式将三双靴子一并寄给他，等他周一登山回来后再为他选中的靴子付费并退回剩下的两双靴子，麦可吃惊得张大了嘴巴。

经过下意识的努力，为客户自觉自愿地服务，可能才是我们追求的“完美”境界。小芳、小辉、小颖都在这条路上不断向前迈进，让我们祝福她们能够走得更远。

### 拓展延伸

1. 我们为了什么而工作？是为了让客人满意、自己不被投诉吗？是为了积极地完成领导交给的任务吗？那或是为了获得更高的薪本和奖金吗？

2. 说一说你对待“完美”的理解。

## 11.3 如何做“老大”



### 采访对象

小冰 计算机应用专业

### 采访手记

小冰是一个刚参加实习的学生，一次偶然的机会，他做了工厂的“老大”，既然被大家尊称为“老大”，理应对下面人有所“照顾”，但是，这个“老大”却不能徇私枉法，因为他的岗位是工厂的“命门”。在这样的岗位上应该如何工作？从小冰的故事里我们或许能找到答案。



## 场景再现

在社会实习中，我被学校安排在某电子厂实习。通过面试，我当上了质检员。在车间里，产品的质量则由质检员来把关。若遇到产品质量不合格的情况，质检员签下“重工”，该产品将返工重做。因此，员工们把质检员戏称为“老大”。产品质量是一个工厂的生命，为产品质量严格把关是一个工厂的“命门”，所以，质检员的工作非常重要。

过硬的检测技术是干好质检工作的基础。在实习中，我负责检测的是 PCB 板。我每天上班的第一件事就是对样板，然后根据样板进行抽检。当我发现产品质量有问题时，会立即通知流动员并要求他们按程序返工；如果产品合格，我们会在签单上盖“PASS”章并签上自己的名字，表明产品的质量合格。由于这种工作关系，流动员经常邀请质检员吃饭。刚开始我不懂规矩，有一个流动员说请我吃饭，我就冒失地答应了，好在师傅知道了这件事，陪我一起去了，并自己掏钱结了账。事后，师傅对我讲：“‘收入钱财，替人消灾’，生产线上的产品质量出了问题，流动员请你吃饭，求你放他一马，你怎么办？不答应吧，吃了人家的饭，说话嘴软；放他们蒙混过关吧，自己必然要承担责任。工作上的事，最好不要和私人感情扯在一起，否则，工作将很难进行。我们干质检的，最重要的是站好自己的岗、守住自己的道。”我记住了师傅的话，在生活中，我热情主动地与流动员打招呼；在工作中，我严肃认真、一丝不苟，大家都很喜欢我，也很尊重我，我的工作也一直进行得很顺利。

## 释疑解惑

听完小冰的故事，让我思考良久。我认为在工作中要做到：

### 1. 要有强烈的责任感。

有这样一个故事：古时候，有一位大臣犯了罪，被判处死刑。皇帝对他说：“你端一碗水，绕皇宫转一圈，若不洒一滴，免你无罪；若洒出一滴，杀你全家。”大臣颤巍巍地上路了，大家都认为他根本做不到，然而，这位大臣竟然做到了。事后，有人问他成功的秘诀，大臣郑重地说：“当时，我手中端的不是水，是全家人的性命。”

在社会生活中，每一个人都承担着相应的责任。在企业里，质检员是“产品警察”，他肩负着一个企业的社会信誉。因此，红肩章是耀眼的，也是沉甸甸的。

### 2. 在工作中讲求“上工治未病”。

“上工治未病”的本意是说最好的医生注重预防，将治疗疾病变为疾病预防。常规情况下，质检员只要做好抽查检验工作就行了，然而小冰他们主动走上生产线，在生产中发现问题，将残次品消灭在成品之前，防患于未然，这是一个质检员的最高境界。

### 3. 满怀热情地投入工作。

美国作家爱默生说：“有史以来，没有任何一项伟大的事业不是因为热忱而成功的。”一个人要想成功，就需要全身心地投入到工作中去，而要真正做到全身心投入，则需要依靠自己内心的激情。对成功而言，激情是必不可少的。一个人充满热情，精力旺盛地投入工作，才能将自己的潜能发挥到极致，才能让能力得到最大展现。一个人在某一个工作岗位上工作一段时间后，新鲜感就会慢慢褪掉，这时就需要对工作有一个正确的态度。任何工作都不可能每天都是新鲜的，甚至需要反复多次完成同一项任务。这个时候就必须对此有正确的认识，因为这就是工作。特殊情况还需要模糊“上班时间”和“下班时间”之间的清晰界限。这是因为，如果



## 初涉职场的 100 个怎么办（第 2 版）

一个人在工作中把意识全部集中在“上班不迟到”和“下班准时回家”上，那么他也很有可能对工作的态度慢慢变得消极起来。“模糊上下班时间”可以让人更专注地完成任务，工作的热情可以激发潜能，使人真正成为工作的主人，而不是奴隶，可以始终保持在“今日事今日毕”的状态中。我认为，树立对工作的正确态度，是具备责任心的一个重要前提。态度越积极、决心越大，对工作投入的心血越多，从工作中所获得的回报也就相应的更为理想。

### 知识链接

**知识点一：**责任是一种社会成员对社会承担的与自己的社会角色相适应的行为，和社会成员对自己的实际所为而产生一定后果所履行的义务。

**知识点二：**责任意识是指个体对自己所充当角色应尽职责的自我意识及自觉程度。责任意识是个性心理的重要素质之一，对于他所承担的各项任务和符合他的各种社会角色规定的自觉意识和态度。

**知识点三：**责任意识的本质属性即责任感，包括对承担一定责任的自豪感、自我约束感和羞耻感。如果未能负起责任来，个人就会感到羞耻和内疚。

### 拓展延伸

1. 请你说一说，在品质检验工作中，若无原则地开绿灯可能产生的后果会是什么？
2. 小冰在工作中如何做到既能坚持原则，又能与大家友好相处？
3. 小冰的故事带给你哪些启示？

## 11.4 如何应对“医生警察”的工作



### 采访对象

汪晓 药剂专业 在某医院药剂科实习

### 采访手记

汪晓是一个品学兼优的学生，毕业实习时非常高兴地被学校分配到一家二甲医院工作。汪晓的知识扎实，也有过多次的实践经历，医药从业人员应当具备高度的责任心也已经烂熟于心。尽管老师和家人无数次地告诫汪晓实习时要仔细、认真，再仔细、再认真。当对方处方存有疑虑时要及时与医生沟通，当医生处方出现错误时要拒付。汪晓曾和



伙伴们戏称药剂师就是医生的警察。在这样的岗位上应该如何工作？从汪晓的故事中或许我们能找到答案。

### 场景再现

医院药剂科的窗口外，密密麻麻地排满了人，窗口前一位婴儿不停地啼哭；药剂科内有的人在不停地上药，有的在核查着单据，汪晓一路小跑地穿梭于药柜间，一张张地照方抓药，忙得抬不起头来。肚子也不争气地咕咕直叫，原来已经到了吃饭的时间，望着堆积如山的处方和外边的人群长蛇，他心想，快点干，一会好吃饭。于是又加快了脚步。

“小汪，你怎么搞的？你的专业课怎么上的？给病人吃错药，要是这样干脆回家吧！”主管的声音严厉地喊了起来，哐的一声，药篮摔在了汪晓的面前。汪晓拿过处方和药品审阅着，“处方和调配的药物没有错误呀”汪晓小声嘀咕着。这时主管说，怀疑医生把京必妥新录入成京必舒新，经询问病人及与医生联系，证实了主管的怀疑是正确的，得到了纠正，避免了因医生录入错误而导致的医疗差错。

虽然不是汪晓的直接错误，但也吓得汪晓出了一身冷汗。原来他还对主管的态度有些想法，这时也不禁心存感激，投去敬佩的目光。

### 释疑解惑

听完汪晓的故事，让我思考良久。我也深刻理解了命悬一线、人命关天的意思，同时景仰药师的工作，也对实习生汪晓能主动理解药房主管表示深深的敬佩。我认为在工作中要做到：

#### 1. 要认清自己的岗位职责。

“史上最愚蠢的银行”故事：德国国家发展银行在2008年9月15日上午10:10分（在雷曼兄弟破产传言已经持续数周后），向雷曼兄弟公司转入3.19亿欧元。当日10:00，雷曼兄弟向法院申请破产保护的消息已经通过各种渠道向全世界发布。十分钟的时间，3亿欧元肉包子打狗了，德国国家发展银行因此被誉为史上最愚蠢银行。

先回顾一下愚蠢十分钟：

首席执行官乌尔里奇·施罗德：我知道今天要按照协议预先的约定转账，至于是否撤销这笔巨额交易，应该让董事会开会讨论决定。

董事长保卢斯：我们还没有得到风险评估报告，无法及时做出正确的决策。

董事会秘书史里芬：我打电话给国际业务部催要风险评估报告，可那里总是占线，我想还是隔一会儿再打吧。

国际业务部经理克鲁克：星期五晚上准备带上全家人去听音乐会，我得提前打电话预订门票。

国际业务部副经理伊梅尔曼：忙于其他事情，没有时间去关心雷曼兄弟公司的消息。

负责处理与雷曼兄弟公司业务的高级经理希特霍芬：我让文员上网浏览新闻，一旦有雷曼兄弟公司的消息就立即报告，现在我要去休息室喝杯咖啡了。

文员施特鲁克：10:03，我在网上看到了雷曼兄弟公司向法院申请破产保护的新闻，马上就跑到希特霍芬的办公室，可是他不在，我就写了张便条放在办公桌上，他回来后看到的。

结算部经理德尔布吕克：今天是协议规定的交易日子，我没有接到停止交易的指令，



那就按照原计划转账吧。

结算部自动付款系统操作员曼斯坦因：德尔布吕克让我执行转账操作，我什么也没问就做了。

信贷部经理莫德尔：我在走廊里碰到了施特鲁克，他告诉我雷曼兄弟公司的破产消息，但是我相信希特霍芬和其他职员的专业素养，一定不会犯低级错误，因此也没必要提醒他们。

公关部经理贝克：雷曼兄弟公司破产是板上钉钉的事，我想跟乌尔里奇·施罗德谈谈这件事，但上午要会见几个克罗地亚客人，等下午再找他也不迟，反正不差这几个小时。

我们不怀疑德国国家发展银行从董事长、CEO、部门经理到文员的智商、能力。但短短十分钟，造成了三亿纳税人财产的损失，是不可以用智商来衡量的。并且貌似每个人都没有责任，问题究竟出在哪里了？

德国经济评论家哈恩说，在这家银行，上到董事长，下到操作员，没有一个人是愚蠢的，可悲的是，几乎在同一时间，每个人都开了点小差，加在一起结果就创造出了“史上最愚蠢的银行”。

## 2. 把每一件事尤其是小事都做好。

在做事情时，一个人如果专心致志地投入其中，就是高度负责的表现。成功与失败、高贵与卑贱、贫穷与富有，其实只是一步之差，这一步，就是有没有执著的信念、高度的责任。“责任面前无小事，关注细节更重要”。工作中无小事，认真对待每一件事。没有哪一件工作是没有意义的，整个工作是一个完整的体系，只有形成整体才是最完美的体系。而且，小事中往往能够体现细节。我想：成功者都是从小事做起的，唯一的区别就是他们从不认为他们所做的是简单的小事。海尔集团总裁张瑞敏说过：“什么是不简单，把每一件简单的事情做好就是不简单，什么是不平凡，把每一件平凡的事情做好就是不平凡”。

## 拓展延伸

1. 请你说一说，在紧张忙碌的工作中，若只顾效益照方抓药可能产生的后果会是什么？
2. 汪晓的故事带给你哪些启示？

## 11.5 如何应对“跑单”的客人







## 采访对象

刘军 酒店餐饮服务 某饭店餐饮部实习

## 采访手记

跑单是餐饮服务中经常会碰到的事情，尽管老师在课堂中也多次介绍如何应对跑单的客人。但刘军还是在上班的第一天就遇上了跑单，在这样的岗位上应该如何工作？从刘军的故事中或许我们能找到答案。

## 场景再现

刘军第一天到餐饮部实习，一天工作下来已经很累了，结果快下班时又来了一桌客人，快吃完时客人又点了一道“软炸虾仁”，小刘开了单并把单子送到了厨房，客人结完账离开了酒店；刘军却发现软炸虾仁的钱根本没收，原来刘军只把下的单子送到了厨房，而没有送到账台，导致了客人跑单。

## 释疑解惑

听完刘军的故事，表面上看是刘军做事马虎，好像是能力问题，实际上这是小刘缺乏较强的责任心，不能够一丝不苟地按规程工作，导致此事件的发生。因为单子送到厨房和账台，是最起码的工作程序，刘军不可能不知道，而且他至少工作了一天，这种工作至少重复了多次，因此不是小刘的工作能力问题，而是责任心问题。

巴甫洛夫曾提出过“警戒点”的理论，所谓“警戒点”，是说人的大脑皮层中有一部分与外部世界保持着特殊的、密切的联系。这部分一旦受到刺激，便会呈现出高度兴奋的状态。责任心强形成“警戒点”，就能出现奇迹。所谓责任心，就是指个人对自己、对他人、对家庭、对集体、对社会、对国家所负责任的认识、情感和信念，以及与之相应的遵守规范、承担责任和履行义务的自觉态度。责任心与自尊心、自信心、进取心、雄心、恒心、事业心、孝心、关心、慈悲心、同情心、怜悯心、善心相比，是“群心”灿烂中的核心。

员工的责任心，是做人的最基本准则之一，是一个人政治觉悟、主人翁意识的判断标准之一，是一个人价值观的直接反映，是一个人能否做好工作的前提，也是一个人能力发展的催化剂。一个有责任心的人，对自己认准的事情，只会有一个信念，那就是义无反顾地去拼搏，不达目的决不罢休。

大连的一名公交车司机，开车时突然心脏病发作，在生命的最后一分钟里他做了三件事：把车缓缓停在马路边，将发动机熄火，打开车门让乘客安全下车……死之前的一刻是最痛苦的时候，这位司机能够在这时竭尽全力保证他人的生命安全，不仅说明他具有惊人的毅力，更体现了他尽职尽责的可贵精神，正是有了这种精神，人生才熠熠生辉。

## 拓展延伸

1. 请你说一说，在班级学习生活中，有责任心的班干部给班集体带来的是什么？
2. 刘军的故事带给你哪些启示？



## 11.6 “传菜失误” 怎么办



### 采访对象

小雯 饭店服务专业

### 采访手记

小雯是一个刚参加实习的学生，在饭店的实习服务中主动认真承担，得到实习单位的肯定。但一次“传菜失误”却让他懊恼不已。当你遇到这样的事情，又该如何处理？从小雯的故事里我们或许能找到答案。

### 场景再现

大概是在七月十六号，小雯在走菜的时候，将原本应该上到樱花厅的菜错误地上到了贵宾厅。等到错误发生后，小雯还在那儿想到底该怎么推掉责任的时候，经理已经迅速地向客人道歉了，并在把走错的菜给客人补上后，又免费地给客人上了一道饭店的特色菜。最后，直到离开，客人也没有丝毫的不满意。当时，小雯在想：“这下，估计我完了！说实话，也不能全怪我，我是在后厨的师傅的指引下才将菜上到贵宾厅的。”事后，小雯向经理说明了情况，并强调是因为后厨师傅的原因才传错了菜的。经理看到小雯不满的神态，微笑着告诉小雯：

规矩是死的，但是人是活的，有时候办事不能拘泥于形式，你想想，你和客人解释，人家就会对我们饭店产生了反感，那咱就得失去多少客人啊。我听经理这么一说，吓出了一身冷汗。

### 释疑解惑

在整个事情中，小雯先是出错了，后来没有及时地处理好错误，导致一错再错。正确的做法是，小雯应该马上向客人赔礼道歉，及时解决好客人的问题。

这件事情告诫我们：在工作中出错后，不该去推卸责任，而应该迅速处理问题，满足客人的需求。

出了错误以后，客人最关心的不是谁的责任，因为对客人来说无论是哪个服务员犯错



都一样，都是饭店的责任，所以客人最关心的是自己的利益，是饭店如何能将他们的利益弥补上。所谓责任感，是指个人对自己和他人、对家庭和集体、对国家和社会所负责任的认识、情感和信念，以及与之相应的遵守规范、承担责任和履行义务的自觉态度。通俗地说，就是责任意识和负责精神，就是做好自己分内的事，对自己所承担的事情尽心尽力，认真负责地完成。当自己承担的任务出现问题的时候要勇于承担责任，不推诿。

责任感是一种态度，是“道德评价最基本的价值尺度”。一个人未必什么都会做，但是，当他做任何事情都很认真、很负责的时候，他就有可能凭借这种态度战胜困难，发挥自己的最大潜能。因此，责任心是一个人做人的基础。一个没有责任心的人，往往对自己的行为不负责，有的甚至不顾最基本的导则准则，损害他人和社会的利益。

在生活中，我们经常看到这样的情景：学校里组织卫生大扫除，学生们要么溜之大吉，要么敷衍了事；当母亲生病躺在床上时，孩子还在发脾气抱怨没有饭吃；校园里的水龙头一直在流水，但好多同学路过却视而不见……不承担自己该承担的责任。试想一下，这样的行为在实际工作中又会有怎样的担当？

### 拓展延伸

1. 请你说一说，当你遇上这样的事情，你会如何处理？
2. 小雯的故事带给你哪些启发？

## 反侵权盗版声明

电子工业出版社依法对本作品享有专有出版权。任何未经权利人书面许可，复制、销售或通过信息网络传播本作品的行为；歪曲、篡改、剽窃本作品的行为，均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人应承担相应的民事责任 and 行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。

为了维护市场秩序，保护权利人的合法权益，我社将依法查处和打击侵权盗版的单位和个人。欢迎社会各界人士积极举报侵权盗版行为，本社将奖励举报有功人员，并保证举报人的信息不被泄露。

举报电话：(010) 88254396；(010) 88258888

传 真：(010) 88254397

E-mail: dbqq@phei.com.cn

通信地址：北京市万寿路 173 信箱

电子工业出版社总编办公室

邮 编：100036